

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'USAGE ET L'APPROPRIATION DES COMMUNICATIONS MOBILES  
TEXTUELLES PAR LES ACTEURS DE LA RÉPONSE HUMANITAIRE DU SÉISME  
DU 12 JANVIER, 2010 EN HAÏTI

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR  
ISABELLE DEPELTEAU

JUIN 2013

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier mon époux et mes enfants pour leur soutien à travers ces années d'études, ainsi que Carmen Rico De Sotelo, ma directrice de mémoire pour sa patience, sa passion et son expertise.

Merci à ma mère qui m'a inculqué le goût d'apprendre et qui s'est fait un exemple de dépassement de soi tout au long de sa vie.

À Dieu, je rends grâce de m'avoir donné le privilège de naître dans un pays d'abondance, de paix et de démocratie dans lequel j'ai le droit en tant que femme d'étudier, de travailler et de m'épanouir. Je dédie cet ouvrage à toutes les femmes qui, encore en 2013, doivent vivre dans le tourment, la torture, la crainte ou l'oppression simplement parce qu'elles sont femmes.

*It has been noted that the conventional Chinese symbol for disaster is a combination of two different characters, one symbolizing "danger" and the other "opportunity". (Rodriguez 2007)*

## AVANT-PROPOS

Le 12 janvier, 2010, un tremblement de terre de magnitude 7,2 sur l'échelle Richter secoue l'Haïti. (voir tabl. A1) En l'espace de 35 secondes, les villes de Port-au-Prince, Jacmel, Grand Goâve et d'autres communes sont anéanties laissant 2 millions de personnes sans abris, dont 1,6 million à Port-au-Prince seulement.<sup>1</sup> L'ONU, la Croix Rouge et les grandes ONG s'entendent pour dire que le séisme en Haïti représente la plus sévère catastrophe humanitaire de notre temps. Ce qui la différencie des autres désastres dont la crise de la corne africaine et le tsunami du Japon par exemple, est non seulement le nombre de morts et de blessés, mais la force destructrice du séisme sur l'ensemble des infrastructures déjà précaires du pays, la complexité du terrain affecté par les effondrements, dont le Palais présidentiel, tuant nombreux ministres et administrateurs, ainsi que l'effondrement des infrastructures de nombreuses ONG et de l'un des centres de l'ONU causant la mort de plus de 75 employés. (CNN 2010)<sup>2</sup>. Ainsi, ceux qui constituaient les acteurs de la réponse, sont devenus les victimes. (voir tabl.A1).

La population d'Haïti à ce moment comptait 9,6 millions d'habitants dont 38,1% était âgée moins de 14 ans.<sup>3</sup> (voir tabl. A2). Les victimes comptées au cours des jours qui suivirent s'élevèrent à 250 000 personnes. Selon les données démographiques, nous pouvons estimer à 760 000 le nombre d'enfants âgés de moins de 14 ans devenus sans-abri, vulnérables ou orphelins.

À ce moment, j'occupais le poste de Directrice de Vision Mondiale au Québec. Dave Toycen, le président de Vision Mondiale Canada et moi sommes arrivés à Port-au-Prince par hélicoptère depuis la République Dominicaine, le surlendemain de la catastrophe au matin.

---

<sup>1</sup> Samuel Pierre, *Construction d'une Haïti nouvelle : vision et contribution du Grahn*, Presses Internationales Polytechnique, Montréal, 2010.

<sup>2</sup> CNN. *Haiti images UN building destroyed*. 13 01 2010. <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-381544> (consulté le 15 octobre, 2012).

<sup>3</sup> Sources: *The World Factbook*, CIA 2009;



Les infrastructures de l'aéroport avaient été détruites et l'armée américaine n'en assumait pas encore la fonctionnalité provisoire.

Mon rôle et celui du Président de World Vision était rendre compte auprès de la communauté internationale de World Vision, et des médias Nord-Américains, de la situation sur le terrain. Pour ce faire, il me fallut communiquer par message texte au bureau du Canada afin de coordonner les communications, car le réseau de téléphonie cellulaire vocal ne fonctionnait pas très bien. La transmission des téléphones satellites que nous avions à notre disposition se perdait constamment car nous étions installés au pied des montagnes qui obstruaient le signal. Je devais donc me déplacer entre le poste de triage des blessés graves installé à Jimani en République Dominicaine, à une heure de route de Port-au-Prince, pour faire mes communications téléphoniques.

Lors de l'un de mes déplacements, le conducteur de mon véhicule me dit en pointant un gros édifice écrasé : « *Il y a au moins sept personnes en vie sous cet édifice.* » Je lui demandai comment il savait cela et il me répondit : « *Ils ont envoyés des messages textes pour appeler à l'aide.* » « *Quel était cet édifice?* », lui demandais-je. Il me répondit qu'il s'agissait du Marché des Caraïbes, un grand marché d'alimentation. Le lendemain, mon époux qui suivait la crise sur Twitter, me demanda par message texte, si j'étais au courant que plusieurs personnes étaient encore en vie sous le Marché des Caraïbes. Il me confirma qu'il avait lu des *textos* sur Twitter.

C'est à ce moment que je me demandai si les équipes de sauvetage, (Search & Rescue) étaient au courant. Comment un message texte pourrait-il leur parvenir, surtout s'il était écrit en créole ou en français? Je me rendis à l'aéroport où se trouvaient la majorité des ONG et des équipes internationales récemment débarquées au pays et pu identifier une équipe américaine de sauvetage. L'officier à qui je m'adressai avait entendu parler que certaines personnes communiquaient par messages textes et Twitter depuis les décombres mais que les sources étaient incertaines. Je lui fis part de mes sources en espérant qu'elles fussent pour le convaincre d'agir rapidement.

Deux jours plus tard, alors que j'étais à Jimani et qu'une collègue écoutait CNN, je vis un reportage mettant en vedette l'homme de l'équipe américaine du *Search and Rescue* à qui

j'avais parlé à l'aéroport. Ils avaient réussi à sortir cinq victimes vivantes du Marché des Caraïbes. *«The families of the missing were given a burst of hope over the weekend, when rescue teams from New York, South Florida, and Turkey freed five people, who had been trapped for about five days, living off the market's food, including peanut butter and jelly. »*<sup>4</sup>

À mon retour au Canada, réfléchissant sur cet événement, je me demandai si nous n'étions pas les premiers témoins de l'arrivée en masse des communications mobiles textuelles (SMS, Twitter, courriels sur téléphones mobiles) dans le contexte d'une réponse humanitaire majeure. Si cela était le cas, quel impact cela aurait-il dans les réponses humanitaires futures? Voici donc pourquoi j'ai choisi d'entreprendre le présent mémoire.

---

<sup>4</sup> Phillips, Rich, CNN World, 19/01/2010, [http://articles.cnn.com/2010-01-19/world/haiti.market.search.ends\\_1\\_rescue-teams-painful-day-caribbean-market?\\_s=PM:WORLD](http://articles.cnn.com/2010-01-19/world/haiti.market.search.ends_1_rescue-teams-painful-day-caribbean-market?_s=PM:WORLD)  
Consulté en ligne le 21 février, 2012

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES .....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
AVANT-PROPOS : Témoignage.....	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES.....	xi
RÉSUMÉ.....	xii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
LE CAS : UNE PROBLÉMATIQUE EN CROISSANCE.....	6
1.1 Climat, urbanisme sauvage et désastres.....	6
1.2 Le rôle de la communication.....	10
1.3 La problématique.....	11
1.4 La technique au service de la réponse.....	14
1.5 L'hypothèse.....	16
1.6 Contribution scientifique du mémoire.....	17
1.6.1 Pertinence sociale.....	17
1.6.2 Pertinence au niveau de la communication.....	19
1.6.3 Pertinence scientifique.....	23
CHAPITRE II	
CADRE CONCEPTUEL	
2.1 Définition du terme désastre.....	25
2.2 Définition d'une réponse humanitaire.....	28
2.3 La dynamique du développement au sein de la réponse.....	30
2.4 Les systèmes complexes : fondement théorique et épistémologique .....	33
2.5 Du chaos à l'organisation : le rôle de l'information.....	36
2.6 L'information au cœur d'une stratégie.....	37

2.7	Technique ou technologie : définition .....	38
2.8	Usages, appropriation et le facteur de l'instabilité.....	39
2.9	Une réponse en réseau.....	42
2.10	Les CMT en Haïti.....	46
2.10.1	La téléphonie mobile.....	46
2.10.2	SMS.....	48
2.10.3	TWITTER.....	49
2.10.4	Ushahidi : le pouvoir des masses.....	54
2.10.5	One Response : site Internet de la réponse.....	56

### CHAPITRE III ÉTUDE DE CAS

3.1	La méthodologie du complexe.....	59
3.2	Haïti : contexte favorable d'étude.....	61
3.2.1	L'effervescence des communications mobiles textuelles.....	61
3.2.2	Accessibilité aux acteurs par la chercheuse.....	62
3.2.3	Techniques de collecte de données.....	63
3.2.4	La <i>participation observante</i> (PO).....	63
3.2.5	Entretien semi-dirigé.....	64
3.2.6	Le choix des participants.....	64
3.2.7	Format des entretiens.....	65
3.3	Étude des rapports émis par les différents organismes de la réponse.....	65
3.4	Sondage.....	66
3.5	Finalité théorique.....	67
3.6	Considérations éthiques.....	67
3.7	Le cadre opératoire.....	67
3.8	Les défis prévus.....	70
3.9	Les résultats attendus.....	71
3.10	Limites de la recherche.....	71
3.11	Analyse des résultats.....	72
3.11.1	Compilation des données.....	72

3.11.2 Grille de codage.....	72
3.11.3 Description de la technique d'analyse.....	72
3.11.4 Période de l'objet d'étude analysée.....	72
CHAPITRE IV	
PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	73
4.1 Les limites et le potentiel de la technique.....	75
4.2 L'innovation : une question de contexte.....	76
4.3 Twitter : un outil de sensibilisation.....	77
4.4 Le SMS : un système dépendant des infrastructures.....	78
4.5 La complexité du terrain.....	80
4.6 La technique en perspective.....	81
4.7 Une réponse en face-à-face.....	82
4.8 Le paradoxe de l'information.....	84
CHAPITRE V	
HORIZONS DE RECHERCHE EN COMMUNICATION ET GESTION DE CATASTROPHES À L'ÈRE DU WEB SOCIAL.....	87
5.1 La technique au secours de la dynamique Nord/Sud.....	87
5.2 Le <i>crowdsourcing</i> au profit de l'organisme de la réponse.....	88
5.3 La communication : un outil pour sauver des vies.....	89
5.4 Un paradigme en devenir .....	90
BIBLIOGRAPHIE.....	93
APPENDICE A	
LE CONTEXTE EN HAÏTI.....	100
APPENDICE B	
COLLECTE DE DONNÉES.....	104
APPENDICE C	
TABLEAU DE SYNTHÈSE.....	110

## LISTE DES FIGURES

## Figure

1.1	Bilan des catastrophes dans le monde (2008).....	7
1.2	Types de catastrophes naturelles dans le monde (en 2008).....	8
1.3	Organigramme des groupes sectoriels ou <i>clusters</i> . ....	14
2.2	Démonstration d'un réseau social numérique par le <i>Sentinel</i> .....	43
2.3	Usage de la téléphonie mobile dans le monde.....	47
2.4	USHAHIDI en Haïti : écosystème de communication.....	55

## LISTE DES TABLEAUX

## Tableaux

1.1	Types de groupes sectoriels ( <i>clusters</i> ).....	13
2.1	Le système d'une réponse humanitaire dans un pays en développement.....	29
4.1	Usage et appropriation des CMT de <i>crowdsourcing</i> .....	73
4.2	Usage des CMT de SMS et courriels.....	79
4.3	Usage de la téléphonie vocale et du face-à-face.....	82

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CDAC :	Communicating with Disaster Affected Communities
CLUSTERS:	Groupes sectoriels des Nations Unies (OCHA)
CMT :	Communications mobiles textuelles
CRDI :	Centre de recherche en développement international
CRED :	Centre de Recherche de l'Épidémiologie des Désastres.
IDP :	Internationally Displaced People
IFRC :	International Federation of the Red Cross
OIM:	Organisation Internationale de la Migration
ISDR :	United Nations International Strategy for Disaster Reduction
ONU :	Organisation des Nations Unies
ONG :	Organisations non gouvernementales
PaP :	Port-au-Prince
OCHA :	Organisation du bureau de coordination des affaires humanitaires
PED :	Pays en développement
TIC :	Technologies de l'information et de la communication
UNDAC :	L'équipe des Nations Unies chargée de l'évaluation et de la coordination en cas de catastrophe
UNICEF :	United Nations International Children's Fund



## RÉSUMÉ

Ce mémoire porte un regard sur la contribution des communications mobiles textuelles, en l'occurrence SMS et Twitter dans une dynamique de *crowdsourcing* par les acteurs au sein des groupes sectoriels (*clusters*) des Nations Unies lors de la réponse humanitaire de janvier 2010 en Haïti. L'hypothèse énonce que malgré l'effervescence et la médiatisation des techniques, la contribution des CMT était limitée par l'état des lieux, la dynamique de l'organisme de la réponse, ainsi que par l'appropriation de la technique par les acteurs. La méthodologie de l'étude de cas a été mise à profit du travail de collecte et d'analyse des données. Les résultats corroborent l'hypothèse en mettant en lumière l'écart des usages et appropriation des techniques au sein du groupe des participants en comparaison à la communauté locale, l'influence de la dynamique du développement sur la coopération internationale en temps de réponse, ainsi que le peu d'importance accordée à la communication par l'organisme de la réponse. Les résultats indiquent également que le séisme en Haïti constitue un événement historique marquant un changement de paradigme quant au rôle des CMT et de la communication dans la gestion des désastres futurs.

Mots clés : SMS, Twitter, désastre, réponse humanitaire, TIC, Haïti

*The unthinkable is here to stay.  
We must address it.  
(Rodriguez 2007)*

## INTRODUCTION

C'est sur la toile de fond des risques grandissants de catastrophes à l'échelle mondiale et du besoin apparent de réflexions théoriques entourant les paradigmes de la gestion des désastres que se dresse le présent mémoire. (Rodriguez 2007) Dans cette perspective, nous espérons montrer le rôle qu'occupe la communication dans la gestion des désastres, en illustrant les usages et l'appropriation des communications mobiles textuelles ou CMT (SMS, Twitter, courriels sur mobile) par les acteurs de la réponse humanitaire du séisme en Haïti en 2010 réunis en groupes sectoriels. Le modèle organisationnel d'une réponse est dirigé par l'OCHA (Organisation du bureau de coordination des affaires humanitaires) qui divise les grands axes sociétaires en groupes sectoriels communément appelés les « clusters »: infrastructures, santé, eau est système sanitaire, sécurité, logistique, etc. Dans le cadre de la réponse en Haïti, ces groupes réunissaient chacun près d'une centaine de gens en provenance des ONG surtout internationales ayant des capacités dans un secteur particulier afin de promouvoir, sur une base quotidienne, le partage d'informations et d'éviter le dédoublement des ressources.

Mais qu'entendons-nous par les *communications mobiles textuelles* (CMT)? Suite au séisme en Haïti, les réseaux de téléphonie mobile par message vocal et l'Internet n'étaient plus accessibles vu la destruction des infrastructures et le sur-achalandage. (voir tabl.A1). Par contre, les messages textes fonctionnaient toujours. Ainsi, nombreux sont ceux qui semblent avoir adopté cette forme de communication, tant du côté des victimes que des acteurs sur le terrain. Ainsi, nous croyons que de parler de l'usage de la téléphonie mobile ou cellulaire ne cerne pas assez le phénomène strictement *textuel* observé dans le contexte du séisme en Haïti. Le message texte peut plus facilement naviguer dans un réseau endommagé ou surchargé à cause de sa petite taille et de sa capacité d'attente d'un espace dans le système de transmission. De plus, comme nous le verrons en profondeur au chap. 2, Twitter a également été identifiée comme une technique largement exploitée lors de la réponse humanitaire en Haïti. En plus des messages diffusés par les médias et les ONG sur Twitter, les victimes ont

aussi fait usage de l'outil, soit pour tenter de retrouver des proches ou pour indiquer à qui le lira, un cri à l'aide.

Les messages textes pouvaient d'abord être envoyés d'individu à individu, puis récupérés sur un autre appareil mobile, pour être ensuite relancés sur le Web via Twitter. Voici un exemple de l'usage des CMT : « *Adolpho Prato and others text messaged their loved ones asking them for help. Adolpho texted he was stranded in the Carribean Market near the freezers with others. I have posted links to numerous websites.* » (Rena 2010)<sup>1</sup> Ainsi, certains ont fait usage de messages textes de personne à personne, alors que d'autres ont choisi de diffuser leur communication texte via *Twitter*.

La décision d'introduire le terme CMT (communications mobiles textuelles) provient aussi de la nécessité d'utiliser un acronyme francophone qui décrive l'ensemble des pratiques communicationnelles par message texte rendues possibles par l'usage répandu de la téléphonie mobile à l'échelle mondiale. Comme nous le verrons dans le présent mémoire, les SMS, Twitter et courriels (les signes) diffusés par le biais des téléphones mobiles deviennent désormais des codes à déchiffrer, analyser, répertorier et communiquer grâce à des techniques novatrices dans le but ultime de sauver des vies. Mais ces nouvelles techniques ont-elles engendré les résultats escomptés? Ont-elles eu un impact positif sur l'efficacité de la réponse humanitaire?

Les professionnels de l'aide humanitaire issus des grandes ONG et de l'OCHA s'entendent pour dire que le séisme en Haïti comprenait de nombreux éléments historiques, tant du point de vue de l'ampleur du désastre et de la réponse humanitaire internationale qu'au niveau de l'innovation technique provoquée par l'usage du téléphone mobile. Imogen Wall, porte-parole et Chef des communications pour l'OCHA reconnaît le rôle de la technique en Haïti. « *Haiti was the first large scale response in which phone and web-based technologies were used systematically to collect and manage data from affected communities, share information*

---

<sup>1</sup> Rena, *Adolpho Prato and others trapped at the Carribean Market*, Turner Broadcasting System, 2010, consulté le 21/02/2012, <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-398722>,

*about the response, and perhaps most importantly, by surviving communities themselves. »*  
(Wall 2010)<sup>2</sup>

Certains postulent même que les innovations techniques destinées à contribuer aux efforts de la réponse ont provoqué un changement de paradigme quant au rôle de la communication au cœur du système de la réponse humanitaire.

« The relief efforts quickly became a living laboratory for new applications such as SMS (short message service), texting, interactive online maps and radio-cell phone hybrids. These tools were applied to urgent tasks such as guiding search-and-rescue teams, locating missing persons and delivering food and water to the populations that needed them the most. Haiti constituted a learning opportunity, not a perfect model. Working partnerships had to be forged quickly between traditional actors, including governments and international institutions, and more spontaneous technological coalitions. Haiti's shaky communications infrastructure, crippled by the earthquake, often faltered under the new demands. Yet the operations also yielded a wealth of data and experience that will be of vital importance for future relief efforts. » (Anne Nelson 2011)<sup>3</sup>

Malgré l'enthousiasme que peut provoquer l'innovation et l'apparente contribution technique à la réponse humanitaire en Haïti, il n'en demeure pas moins que la gestion d'un désastre de telle envergure repose sur un système de coordination extrêmement complexe dont les bases sont constituées d'organismes et de personnes qui réagissent en temps réel aux exigences chaotiques et imprévisibles du moment. Ainsi, il convient dans le mémoire qui suit de faire référence au terme l'*organisme* de la réponse plutôt que l'*organisation*. Le terme organisme fait référence à *une institution formée d'un ensemble d'éléments coordonnés entre eux et remplissant des fonctions déterminées p. méton., chacun des services ainsi coordonnés, ou des associations de personnes les constituant.* (CNRTL 2012)<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe

<sup>3</sup> Nelson, Anne, 2011, Ivan Sigal, Dean Zambrano. Media, Information Systems and Communities: Lessons from Haiti. CDAC, Intenews, Knight Foundation

<sup>4</sup> CNRTL. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. Nancy Cedex, (consulté le 19 février, 2012.



Nous tenons à spécifier que notre approche favorise un point de vue critique plutôt que déterministe, désirant éviter d'attribuer à la technique des pouvoirs innés de transformation sociale. En outre, nous croyons que la technique pourrait avoir eu un effet de *restructuration* des modes communicationnels mais cela en soit ne veut pas nécessairement dire qu'il y a cause à effet directe sur l'efficacité du système ou de l'organisme de la réponse sur le terrain. Nous élaborerons sur ce point au chap. 4 lors de l'analyse des données.

Nous avons choisi de délimiter le cadre de la recherche aux deux premières semaines de la réponse suivant le séisme puisque c'est dans cette période initiale que s'opèrent les plus grands enjeux pour la vie, la sécurité et la société du peuple touché par un désastre. Ainsi, afin d'évaluer l'impact de la technique sur la réponse initiale des deux premières semaines en Haïti, nous avons jugé approprié de répertorier les différents usages des CMT sur le terrain durant cette période, ainsi que l'usage et l'appropriation de la technique par différents acteurs de la réponse qui avaient la responsabilité et le pouvoir d'élaborer des stratégies de réponse. Quel usage et appropriation ces acteurs ont-ils fait des CMT? Quels autres facteurs influencent et affectent la prise de décision, et la circulation de l'information? Quelles connaissances les acteurs avaient-ils des multiples outils qui se développaient quasiment à vue d'œil grâce à des alliances entre le secteur privé des télécommunications en Haïti, le secteur des agences internationales d'aide humanitaire et le secteur informatique international que rend possible le logiciel libre (*Open Source*)?

Ce mémoire vise premièrement à énoncer la problématique de recherche et à défendre sa pertinence sociale, communicationnelle et scientifique; deuxièmement à établir le cadre conceptuel dans les fondements théoriques de la gestion des désastres et de l'usage et l'appropriation des communications mobiles; troisièmement à définir l'approche méthodologique et le cadre opératoire qui encadrera la quatrième partie, soit la présentation et le commentaire des résultats obtenus pour terminer avec la cinquième et dernière partie : les perspectives de recherche et la conclusion.

Au terme de ce travail, nous désirons avoir pu répertorier l'usage et l'appropriation des CMT au sein des « clusters » dans la réponse humanitaire du 12 au 26 janvier 2010 en Haïti. Nous espérons également dresser un portrait du rôle primordial et salubre qu'occupent la

communication et la gestion de l'information dans tout organisme de réponse à un désastre. Enfin nous tenterons d'élucider des pistes de recherche à envisager en particulier quant aux possibilités que procurent les nouvelles techniques au cœur d'une réponse humanitaire et aux enjeux liés à la communication en temps de désastre.

## CHAPITRE 1

### LE CAS : UNE PROBLÉMATIQUE EN CROISSANCE

#### 1.1 Climat, urbanisme sauvage et désastres

Certains prétendent que les changements climatiques sont un phénomène cyclique de la Terre. Pourtant, les études scientifiques prolifèrent et sonnent l'alarme. Le Centre de Recherche d'Épidémiologie des Désastres (CRED) a publié en 2010 un rapport démontrant clairement l'augmentation des catastrophes et leur lien avec le climat. (Fig. 1.1-1.2). Les catastrophes risquent donc d'augmenter et leur impact aussi, surtout dans les pays en développement (PED). En effet, *« au cours des 10 dernières années, la population urbaine des pays en développement a augmenté de 77 %, totalisant près de 2,6 milliards de personnes<sup>5</sup>. Dans la même période, la population des taudis urbains s'est accrue de plus de 60 millions de personnes<sup>6</sup>. Cette croissance rapide a souvent pour corollaire l'apparition de grandes zones périurbaines caractérisées par des constructions sauvages et illégales, l'absence d'infrastructures et de services de première nécessité et la dégradation environnementale. »<sup>7</sup>*

La Représentante spéciale du Secrétaire général de l'ONU pour la réduction des risques de catastrophe, Margareta Wahlström affirme : *« À l'ONU, notre intérêt est de changer l'idée que les catastrophes sont 'naturelles' et d'amener les gens à accepter que les catastrophes sont 'causées par l'homme' et qu'il faut s'y préparer. Avec des efforts de planification, il est*

---

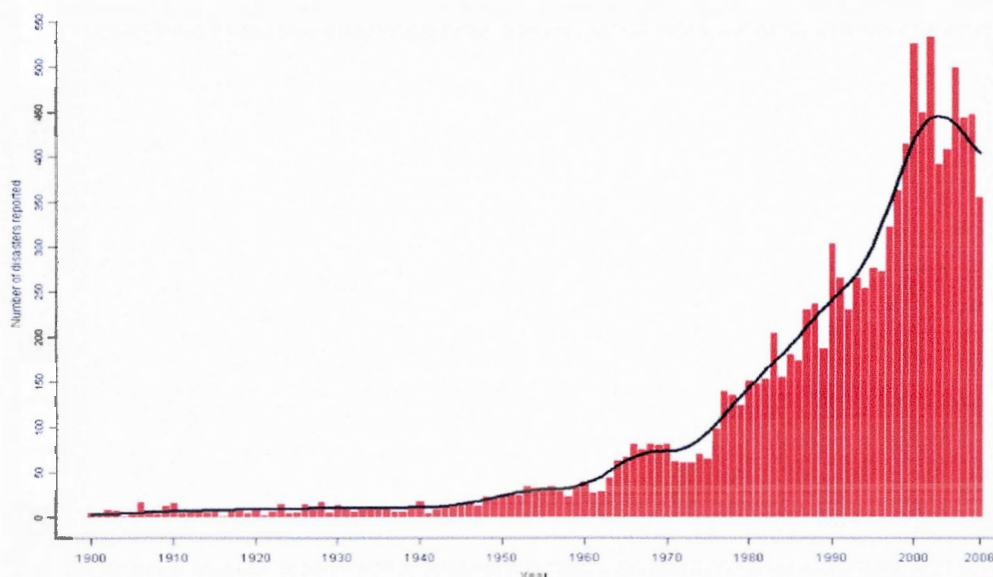
<sup>5</sup> Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, Division de la population, *Perspectives de l'urbanisation mondiale : révision 2009*.

<sup>6</sup> Programme des Nations Unies pour les établissements humains, *L'État des villes dans le monde 2010-2011 : réduire la fracture urbaine*, 2010.

<sup>7</sup> Nations Unies, *Mise en œuvre de la Stratégie internationale de prévention des catastrophes*, Rapport du Secrétaire général, NY, 22/09/2010, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N10/545/66/PDF/N1054566.pdf?OpenElement>, consulté le 22 février, 2012

possible de réduire l'impact des tempêtes ou d'autres risques », a-t-elle expliqué. Si nous continuons à traiter les catastrophes comme des événements déconnectés de nos actions, rien ne changera. Et nous demeurerons vulnérables à des dégâts de plus en plus coûteux. » (Centre d'actualité de l'ONU 2010)<sup>8</sup>

L'ONU, en ce sens, tente de travailler avec les pays les plus vulnérables afin de réduire l'impact de catastrophes futures. Le rapport « *Managing the risks of extreme events and disasters to advance climate change adaptation* »<sup>9</sup>, des Nations Unies « encourage les États membres ainsi que les organisations régionales et internationales compétentes, selon leur mandat respectif, à soutenir l'adaptation aux effets négatifs des changements climatiques et à renforcer la réduction des risques de catastrophes et les systèmes d'alerte avancés. »<sup>10</sup>



**Figure 1.1** Bilan des catastrophes dans le monde (2008)

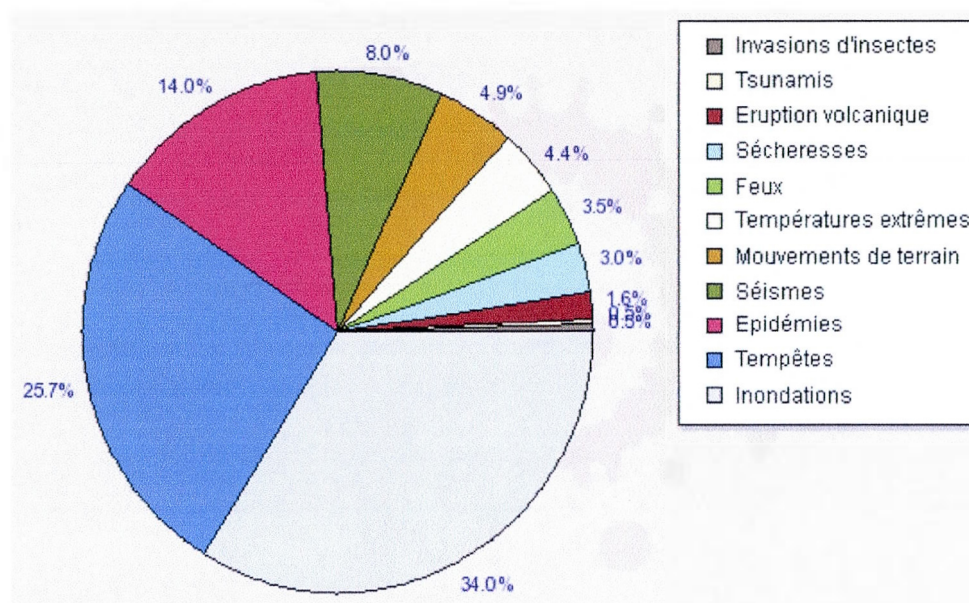
Source : EM-DAT: The OFDA/CRED

<sup>8</sup> Centre d'actualité de l'ONU, « Les inondations en Australie montrent la nécessité de mieux se préparer aux catastrophes », New York, 13/12/2010, consulté en ligne le 21 février, 2012 <http://www.un.org/apps/news/fr/storyF.asp?NewsID=23951&Cr=catastrophes&Cr1=>

<sup>9</sup> IPCC, *Managing the risks of extreme events and disasters to advance climate change adaptation*, Cambridge University Press, Cambridge UK, New York, NY, 2010, [http://ipcc-wg2.gov/SREX/images/uploads/SREX-SPM\\_FINAL.pdf](http://ipcc-wg2.gov/SREX/images/uploads/SREX-SPM_FINAL.pdf), consulté en ligne 21/10/12

<sup>10</sup> AG 11195, *Assemblée générale: des délégations réclament des stratégies innovantes de gestion des risques de catastrophes et d'investissements dans les capacités nationales*, ONU consulté en ligne le 21/10/2012 <http://www.un.org/News/fr-press/docs/2011/AG11195.doc.htm>





**Figure 1.2** Types de catastrophes naturelles dans le monde (en 2008)

Coût des catastrophes naturelles en 2011 : 366 milliards US

Coût des catastrophes naturelles en 2010 : 109 milliards US<sup>11</sup>

Source : EM-DAT: The OFDA/CRED

Il n'existe pas encore de technologies capables de prédire l'arrivée d'un séisme à plus de quelques secondes à l'avance. Or, si personne ne peut sonner l'alarme, ceci implique donc que l'emphase doit être mise sur la préparation et la stratégie de la réponse humanitaire afin de réduire l'impact d'un séisme dans une zone peuplée et de sauver des vies.

Malheureusement, même au niveau de la préparation aux désastres, nous sommes à un stade embryonnaire, tant dans les pays en développement que dans le monde industrialisé. (D. P. Coppola 2009) « *La préparation aux catastrophes doit être revue et révisée à tous les niveaux ; l'année 2010 a montré que nous devons faire mieux, non seulement pour*

<sup>11</sup> EM-DAT: The OFDA/CRED International Disaster Database - [www.emdat.be](http://www.emdat.be) – Université catholique de Louvain, Brussels, Belgium, [http://www.notre-planete.info/terre/risques\\_naturels/catastrophes\\_naturelles.php](http://www.notre-planete.info/terre/risques_naturels/catastrophes_naturelles.php) consulté le 21 février, 2012 et [http://www.unisdr.org/files/17613\\_2011no3french.pdf](http://www.unisdr.org/files/17613_2011no3french.pdf) consulté le 21 février, 2012

*l'intervention en urgence mais aussi pour la préparation et la prévention », a souligné le Directeur du CRED, Debarati Guha-Sapir.<sup>12</sup>*

S'il est impossible de prévoir l'issue d'un désastre, et si le niveau de préparation aux urgences demeure inadéquat dans bien des pays, quels outils, méthodes et systèmes pourrions-nous mettre en place afin d'augmenter l'efficacité d'une réponse humanitaire?

À cet égard, le rapport issu d'une étude de la réponse humanitaire en Haïti effectuée par la Fédération Internationale de la Croix Rouge accorde à la communication une importance capitale : « *Communication services saves live alongside the distribution of relief items. Without information, people situated in camps lose perspective, lose hope, become frustrated and even angry. By channelling critical data about their situation and needs to aid agencies, affected populations increase the speed, relevance and effectiveness of aid and recovery efforts.* » (Chazaly 2011).<sup>13</sup>

Le domaine de la réponse humanitaire internationale en cas de catastrophes dans un PED est assez récent. Au fait, ce n'est qu'en décembre 1987 que les Nations Unies déclarent les années 1990 : *la décennie de la réduction du risque*. Durant cette décennie, les pays membres de l'ONU doivent améliorer leurs capacités techniques, scientifiques et leurs stratégies de préparation, de prévention et de réponse aux désastres. *Ce n'est qu'en 2005 que l'ONU adopte un « Plan d'action » (Framework for Action) adopté par les pays membres, afin de réduire le nombre de morts et de pertes économiques, environnementales et sociales en cas de désastre dans chaque pays membre (traduction libre).*<sup>14</sup> (D. P. Coppola 2007). Il existe donc que très peu d'ouvrages théoriques sur le sujet. La question qui s'impose maintenant au système de la réponse humanitaire qu'il soit au niveau local, national ou international est : quelle place accorde-t-on à la communication et surtout quelle méthodologie appliquera-t-on à l'évaluation des pratiques communicationnelles afin d'en

<sup>12</sup> CRED, *Annual Statistical Review: Numbers and Trends 2010*, <http://www.cred.be/publications>, 2010, consulté le 21/02/2012

<sup>13</sup> Chazaly, Catherine. *Beneficiary Communications Evaluation : Haiti Earthquake Evaluation*. Geneva: International Red Cross Federation, 2011.

<sup>14</sup> Coppola, Damon P., 2007, *Introduction to International Disaster Management*. Burlington: Elsevier p.16

assurer l'optimisation? Enfin, quelles techniques conviennent le plus au contexte complexe d'une réponse humanitaire?

## 1.2 Le rôle de la communication

La gestion d'un désastre de l'envergure historique de celui d'Haïti fait appel à l'innovation. Il faut innover pour survivre (Rodriguez, 2007). Innover pour créer de nouveaux réseaux à tous les niveaux : humain, technique, commercial ou politique. Innover pour solutionner des problèmes jamais rencontrés auparavant. Chaque désastre est unique. Impossible donc de créer des solutions systématiques pouvant être reproduites de désastre en désastre. Le système de la réponse doit donc se réinventer selon les exigences de chaque désastre. Il n'est donc pas surprenant de constater l'effervescence des solutions techniques ou autres issues du désastre en Haïti. Toutefois, l'efficacité d'une réponse humanitaire ne se mesure pas uniquement par sa force innovatrice. Sa réussite dépend de sa capacité de coordination, sa gestion de l'information et des communications et sa mise en place de solutions efficaces visant à limiter l'impact de la catastrophe sur le système social affecté, soit les victimes. Il ne suffit pas de « trouver des solutions », il faut pouvoir et savoir les communiquer entre acteurs de la réponse et le système social affecté par le désastre. *The need for information to be consistent across different outlets and agencies, the question of how to share and collect feedback regarding the response as a whole, and the importance of ensuring that organisations are not duplicating each others' work and are working together in partnership requires coordination. The increasing number of agencies investing in this work makes this question ever more acute, and raises additional questions about coordination at cluster level, and increasingly at geographical level in the field. (Wall, 2010)<sup>15</sup>*

À ces éléments de complexité s'ajoute le fait que le rôle de la communication dans la gestion des désastres est encore nébuleux pour de nombreuses ONG locales et internationales, et pour des organisations comme l'OCHA, responsable de la coordination de l'action de la réponse.

---

<sup>15</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak) : Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe p.6

*The formal humanitarian architecture is not currently geared towards addressing the issue of communication with communities, or the concept of information as a form of humanitarian assistance in itself. No agency or cluster is tasked with leading on communication, and there is no recognition of communication as a cross-cutting issue. (Wall, 2010)<sup>16</sup>*

Si les responsables de la coordination du système de la réponse peinent à cerner le rôle de la communication et de la gestion de l'information en tant qu'outil humanitaire, pourquoi donc favoriseraient-ils l'appropriation et l'usage des TIC et l'implantation de systèmes de gestion de l'information novateurs nécessitant des ressources additionnelles?

Néanmoins, l'usage des CMT dans le cadre du séisme en Haïti furent médiatisées à travers le monde et nous en verrons les aléas au deuxième chapitre. Mais selon l'étude de l'OCHA, il semblerait que cet usage se soit limité initialement davantage aux acteurs locaux opérants à l'extérieur des groupes sectoriels (clusters) de la réponse. « *Survivors in Haiti and the diaspora made extensive use of phones and social media in the days after the earthquake. The phenomenon of trapped survivors texting from under the rubble is well known, although it is important to note that most people sent their emergency text messages to friends and family who subsequently organised rescues, rather than to international rescue teams (who were overwhelmed).* » (Wall, 2010)<sup>17</sup>

D'après notre revue de littérature, il semble que la perspective médiatique sur la question des techniques en tant qu'outils humanitaires soit quelque peu disproportionnée face à celle des acteurs sur le terrain.

### 1.3 La problématique

Un rapport des Nations Unies rédigé en 2011 décrit l'aspect novateur de l'usage du téléphone mobile et des techniques liées à l'Internet lors de la réponse humanitaire de janvier 2010 en Haïti. *Haiti was the first large scale response in which phone and web-based technologies were used systematically to collect and manage data from affected communities, share*

---

<sup>16</sup> *ibid.*, p.43

<sup>17</sup> *ibid.*, p.65



*information about the response, and perhaps most importantly, by surviving communities themselves.* (Wall 2010)<sup>18</sup>

Plusieurs facteurs ont contribué à l'effervescence de l'aspect technique historique de la réponse au séisme en Haïti. L'usage répandu du téléphone mobile dans ce pays, l'effondrement des infrastructures (voir tabl. A1), la disposition des entreprises du secteur privé à offrir des solutions, l'impact émotionnel du drame sur la psyché à l'échelle mondiale prête à s'impliquer, et, bien entendu, l'évolution des techniques en général au niveau local, national et international (Castells 1996) favorisant leur usage et leur appropriation dans le contexte d'un désastre. Dans le but de bien situer le lecteur par rapport à l'objet de notre étude, nous avons cru bon de créer une liste faisant état des lieux lors des deux premières semaines suivant le séisme de 2010 en Haïti. (voir tabl. A1)

Selon Haddow G, Haddow K, (2009) les nouveaux outils et modes de communication imposent un changement de paradigme au niveau du système de la réponse humanitaire: *"Communications is core to the success of disaster mitigation, preparedness, response, and recovery. [...] The tools and rules of communications are evolving and disaster communications must evolve to capitalize on these changes and exploit the opportunities they provide"*.<sup>19</sup>

Toutefois, la qualité et l'efficacité d'une réponse humanitaire de catégorie 3, niveau 3 (la plus sévère nécessitant l'aide internationale) déployée dans un PED repose d'abord et avant tout sur une coordination massive entre des acteurs de provenance internationale qui ne se connaissent pas, ne parlent pas nécessairement tous la même langue et n'opèrent pas tous selon les mêmes standards opérationnels et communicationnels. Cette portion de la coordination est prise en charge par l'OCHA. (voir fig.1.3) Les outils techniques disponibles aux acteurs de la réponse ne sont pas tous les mêmes, tout dépendant de l'organisation qu'ils représentent, de leur propre capacités et du moment de leur arrivée sur le terrain. Le dernier

---

<sup>18</sup> *ibid.*, p.64

<sup>19</sup> Haddow George D. Haddow Kim. 2009, *Disaster Communications in a changing media world*. Amsterdam, Boston, London, New York: Elsevier,

point qui nous intéresse est la nature complexe d'un désastre de cette envergure et l'impact psychologique de ce facteur sur les répondants comme sur les victimes.

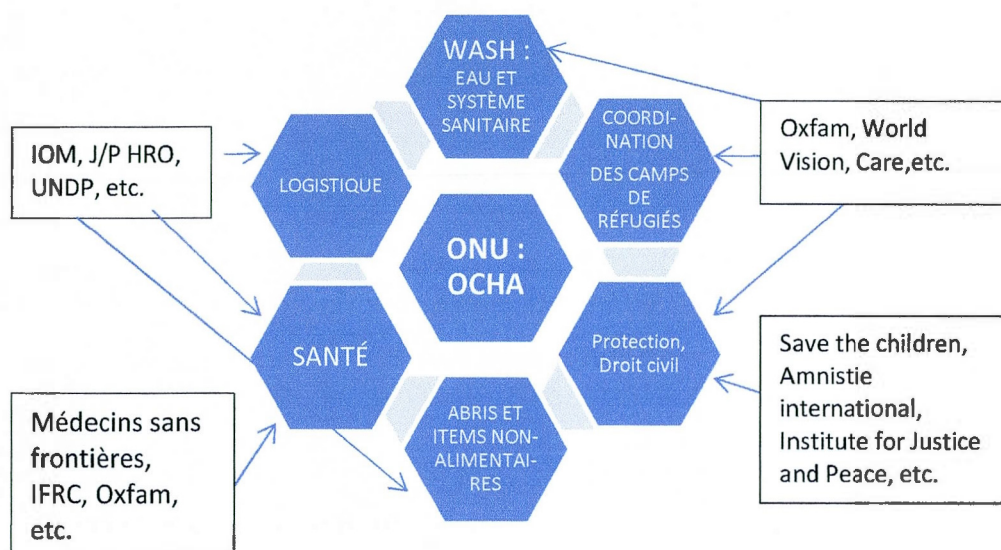
Notons que dans plusieurs cas, les agences, l'ONU et les ONG sur le terrain sont aussi devenues les victimes, perdant des édifices, des employés et par conséquent, certaines capacités. Il va donc sans dire que l'effervescence technique observée en rétrospective dans les mois suivant le séisme ne coïncide peut-être pas à l'expérience observée sur le terrain, dans le feu de l'action lors des deux premières semaines critiques de la réponse. Ainsi, afin de mieux comprendre le rôle des CMT dans le contexte de la réponse humanitaire en Haïti, nous proposons d'analyser le niveau d'usage et d'appropriation des outils techniques des acteurs de la réponse au sein des « clusters » de l'OCHA (ONU), et de mettre en perspective ces usages dans le contexte de la réponse humanitaire.

Le modèle organisationnel d'une réponse est dicté par l'OCHA qui divise les grands axes sociétaux en groupes sectoriels (clusters): infrastructures, santé, approvisionnement en eau et système sanitaire, sécurité etc. Ces groupes réunissent toutes les ONG locales et internationales ayant des capacités dans un secteur particulier de venir partager ses informations au sein de rencontre quotidiennes. Ces rencontres réunissant souvent une centaine de personnes visent à éviter le dédoublement des ressources.

Notre question de recherche tentera donc de mettre en lumière *comment les communications mobiles textuelles ont contribué à la réponse humanitaire lors des deux premières semaines suivant le séisme de 2010 en Haïti effectuée par les acteurs membres des groupes sectoriels (clusters) des Nations Unies?*

**Tableau 1.1 : Types de groupes sectoriels (clusters)**

LISTE DE TYPES DE CLUSTERS		
Sécurité alimentaire	Télécommunications d'urgence	Droit civil
Coordination et gestion des camps	Santé	Habitation
Éducation	Logistique	Eau, hygiène et systèmes sanitaires
Abris d'urgence	Nutrition	Protection/sécurité



**Figure 1.3 – Organigramme des groupes sectoriels ou *clusters*.** Dans chaque cluster il peut y avoir plus de 100 ONG. Il y a généralement 14 clusters pour une réponse de l'envergure de celle d'Haïti.<sup>20</sup>

#### 1.4 La technique au service de la réponse

Les techniques développées lors de la réponse en Haïti annoncent-elles un changement de paradigme quant à la gestion de désastres? Le système de la réponse dans le cadre de l'ONU favorise-t-il l'usage et l'appropriation de techniques optimisant la circulation de l'information essentielle à la gestion de la réponse?

Comme nous l'avons mentionné au point 1.2, la gestion d'un désastre de l'envergure historique de celui d'Haïti fait appel à l'innovation. Il faut innover pour survivre (Rodriguez 2007). Innover pour créer de nouveaux réseaux à tous les niveaux : humain, technique, commercial ou politique. Innover pour solutionner des problèmes jamais rencontrés auparavant. Chaque désastre est unique. Impossible donc de créer des solutions systématiques pouvant être reproduites à la lettre de désastre en désastre. Le système de la réponse doit donc

<sup>20</sup> Figure créée par l'auteur de ce mémoire puisqu'aucun organigramme n'a été trouvé dans la littérature

se réinventer selon les exigences de chaque événement. Il n'est donc pas surprenant de constater l'effervescence des solutions techniques issues du séisme en Haïti.

L'efficacité d'une réponse humanitaire se mesure grandement par sa capacité de coordination, sa gestion de l'information et des communications et sa mise en place de solutions efficaces visant à limiter l'impact de la catastrophe sur le système social affecté. Il ne suffit pas de « trouver des solutions », il faut pouvoir et savoir les communiquer.

À ces éléments de complexité s'ajoute le fait que le rôle de la communication dans la gestion des désastres est encore nébuleux pour de nombreuses ONG locales et internationales. C'est du moins le constat qu'a fait l'OCHA, l'organisme au sein de l'ONU responsable de la coordination de la réponse humanitaire en Haïti. *The formal humanitarian architecture is not currently geared towards addressing the issue of communication with communities, or the concept of information as a form of humanitarian assistance in itself. No agency or cluster is tasked with leading on communication, and there is no recognition of communication as a cross-cutting issue.* (Wall 2010) <sup>21</sup>

Si les responsables de la coordination du système de la réponse peinent à cerner le rôle de la communication et de la gestion de l'information en tant qu'outil humanitaire, pourquoi feraient-ils la promotion des nouvelles techniques et implanteraient-ils un système de gestion de l'information novateur basé sur ces techniques?

Pourquoi l'usage des téléphones mobiles et des médias sociaux auraient-ils été exploités par les locaux plus que par les acteurs de la réponse? Avaient-ils :

- 1) un manque d'accès aux outils techniques?
- 2) un manque de familiarité ou d'appropriation des techniques à leur disposition?
- 3) un défi organisationnel dans la gestion de l'information?
- 4) une surdose d'information menant à un effet de bruit dans l'organisme de la réponse?

En nous appuyant sur les théories des usages et appropriation des techniques, sur les théories du développement et de gestion des désastres, et sur les théories du réseautage numérique,

---

<sup>21</sup> *ibid.*, p.43



nous tenterons d'évaluer le niveau d'intégration des innovations techniques issues des CMT lors du séisme en Haïti au sein des *clusters* et de comprendre la pertinence des informations générées par les nouveaux outils techniques aux yeux des répondants humanitaires. L'usage et l'appropriation de nouvelles techniques peut-elle s'introduire dans l'organisme d'une réponse humanitaire majeure au moment crucial de la crise? Le niveau de confiance et l'aspect compétitif des différentes organisations d'aide humanitaire internationale au cœur du système de la réponse est-il favorable au partage des informations générées par les CMT ou par d'autres sources? Quel est le rôle de la communication entre acteurs et entre acteurs et victimes lors d'une réponse humanitaire? La structure organisationnelle d'une réponse humanitaire peut-elle même freiner l'instauration de nouvelles techniques, méthodes ou programmes liés à la communication?

### 1.5 L'hypothèse

En guise d'hypothèse, nous proposons de nous appuyer sur les théories de la sociologie des usages et de l'appropriation des techniques, ainsi que sur les théories du développement et de la gestion des désastres, pour démontrer que les CMT n'ont contribué que marginalement à la réponse humanitaire du séisme en Haïti. Pour cause, nous proposons les arguments suivants :

- 1) les innovations techniques issues des CMT lors du séisme en Haïti sont nombreuses et bien documentées mais elles se sont limitées aux usagers à l'extérieur de l'organisme de la réponse ;
- 2) les informations générées par les nouveaux outils techniques proviennent de sources inconnues et donc demeurent incertaines quant à leur validité aux yeux des acteurs, ce qui peut freiner leur intégration aux stratégies de réponse;
- 3) l'organisme de la réponse initiale (soit lors des deux premières semaines) pouvait difficilement gérer la surcharge d'information vu la complexité chaotique du terrain. Autrement dit, l'usage et l'appropriation de nouvelles techniques peut difficilement

s'introduire dans l'organisme d'une réponse humanitaire majeure au moment crucial de la crise;

4) le niveau de confiance et l'aspect compétitif des différentes organisations d'aide humanitaire internationale au cœur du système de la réponse n'est pas nécessairement favorable au partage des informations;

5) le rôle de la communication entre acteurs et entre acteurs et victimes, ainsi que la gestion de l'information dans l'organisme d'une réponse demeure un enjeu flou, peu documenté et peu valorisé par les grands organismes de réponse humanitaire, ce qui peut freiner l'instauration de nouvelles techniques, méthodes ou programmes liés à la communication.

## 1.6 Contribution scientifique du mémoire

### 1.6.1 Pertinence sociale

Quarantelli (2007) définit les désastres en tant que phénomène social. Des études menées principalement aux États-Unis démontrent l'impact tant psychologique que social d'un désastre sur des communautés, menant les chercheurs à la conclusion qu'un cataclysme ne devient un désastre que lorsqu'il porte atteinte à un système social. « ... *in defining and studying disasters, one should look first at social systems, since they (not the agent) are the real source of vulnerability.* » (Rodriguez 2007)<sup>22</sup>

Le système social aujourd'hui dépasse le cadre physique de la communauté touchée par un désastre. Ainsi, les gens d'une communauté affectée sont en interaction par voie des médias sociaux et du web, du SMS, ou des médias traditionnels. Toutes ces formes d'interactions numériques sont maintenant accessibles sur les ordinateurs et sur les téléphones mobiles, en particulier sur les téléphones intelligents. Cette mouvance vers le numérique que Castells définit de « révolution technique » a pris naissance dans les années 1990 et évolue à une

<sup>22</sup> Rodriguez, Quarantelli, Dynes. 2007, *Handbook of Disaster Research*. New York: Springer.

vitesse vertigineuse. Ainsi, dans les 10 dernières années le portait de la « sociabilité » en ligne a transformé notre planète en voisinage. Par exemple, selon des statistiques de 2011, *« Facebook compte maintenant 750 millions d'inscrits, dont la moitié serait active (à raison d'au moins une visite par jour sur le site). Deux cent cinquante millions d'inscrits utilisent les dispositifs mobiles pour se connecter à cette plateforme. »* (M. H. Proulx 2012)<sup>23</sup>

Non seulement notre planète devient « branchée » par voie des médias sociaux, elle devient aussi extrêmement mobile. Le téléphone mobile et le téléphone intelligent ont fait leur entrée dans les pays en développement et révolutionnés non seulement la manière dont interagissent les communautés entre elles mais aussi leur manière de faire des affaires. *« According to statistics from the market database Wireless Intelligence, it took about 20 years for the first billion mobile phones to sell worldwide. The second billion sold in four years, and the third billion sold in two. Eighty percent of the world's population now lives within range of a cellular network, which is double the level in 2000. And figures from the International Telecommunications Union show that by the end of 2006, 68 percent of the world's mobile subscriptions were in developing countries. »* (Corbett 2008)<sup>24</sup>

Ainsi, il faut repenser l'idée de la « communauté ». L'impact du téléphone portable et des médias sociaux et l'accessibilité à ces techniques à l'échelle mondiale redéfinissent le concept même de « communauté ». Du fait, les victimes d'un désastre ne sont pas que celles situées dans la zone géographique touchée, mais incluent celles en lien avec cette communauté par voie d'un réseau numérique. Cette migration des réseaux sociaux vers les plateformes numériques n'a pas encore été réellement prise en compte dans la gestion des désastres.

These new communities must be thought of as existing in social space and social time. Viewed this way, the newer kinds of communities can be seen as very important in planning for and managing disasters and crisis that cut across national boundaries. To think this way requires a moving away from the traditional view of communities in the past.

---

23 Proulx, Millette, Heaton. Médias sociaux : enjeux pour la communication. Québec: Presses de l'université du Québec, 2012.

24 Corbett, Sarah. Can the Cellphone Help End Global Poverty? 13 avril, 2008 <http://www.nytimes.com/2008/04/13/magazine/13anthropology-t.html?pagewanted=all> Consulté le 17 octobre, 2012).

This will not be easy given that the traditional community focus is strongly entrenched in most places around the world. (Rodriguez 2007)<sup>25</sup>

La communauté n'est donc plus uniquement celle affectée sur le terrain, mais aussi celle réunie en temps réel par les réseaux numériques et traditionnels.

L'autre nature d'un désastre de niveau 3 et de catégorie 3, comme celui qui a frappé l'Haïti, est sa dimension sociale internationale. Le pays touché par un désastre de cette catégorie n'est pas en moyen de subvenir à ses propres besoins et doit faire appel à la communauté internationale de répondants humanitaires. Ces *étrangers* ne sont pas nécessairement tous familiers avec la langue et les coutumes du pays en question, pas plus qu'ils ne le sont nécessairement avec les outils techniques sophistiqués que peuvent nécessiter une réponse humanitaire de l'envergure du séisme en Haïti. Il incombe donc à l'organisme de la réponse de fournir à ses acteurs l'encadrement nécessaire à la réussite de leur entreprise.

Disaster managers and others involved in response and mitigation to disasters come mostly from fields that are far from geography or geographic technologies and thus they require technical GIS education and training. Further, they are frequently not aware of spatial analytical capabilities (Zerger & Smith, 2003). In short, not only do technical GIS staff and researchers need a better appreciation of the needs of disaster management, but practitioners and researchers in disaster management also should understand the ways in which these technologies support decision making. (Rodriguez 2007)<sup>26</sup>

#### 1.6.2 Pertinence au niveau de la communication

Les études dans le domaine des désastres ont pris naissance principalement au cœur des sciences sociales vers la fin des années 1980 et sont au stade embryonnaire. La communauté scientifique peine encore à s'entendre sur la définition du terme « désastre » (voir chap.2) (Rodriguez 2007). Ainsi, depuis les cinquante dernières années, les quelques études sur les

---

<sup>25</sup> *Op. cit.*, P.38

<sup>26</sup> *Op.cit.*, p.93

désastres ont porté leur regard particulièrement sur l'impact des désastres sur les populations et sur les structures sociales. Ensuite sont apparues les études en communication visant à mieux comprendre le rôle des médias ou des relations publiques dans la gestion des désastres. (Haddow George D. Haddow Kim 2009) D'ailleurs, le peu de documentation théorique existante traitant le rôle de la communication dans la gestion des désastres témoigne de la nouveauté du domaine de recherche.

The issues around monitoring and evaluating projects in Haiti fall into two main categories: the inherent difficulties of organising M&E<sup>27</sup> in an emergency environment that are common to all sectors, and the lack of methodology available for capturing and evaluating communication projects in a humanitarian context per se. The former is part of the nature of humanitarian response and will continue to be a problem. The latter can, however, be addressed. (Wall 2010)<sup>28</sup>

Il existe dans le domaine de la gestion de crise des ouvrages phares dénombrant les nombreuses recherches sur les meilleures pratiques au niveau organisationnel et communicationnel dont ceux de Roux-Dufort et Clair (2007). Patrick Lagadec (1991) et Danielle Maisonneuve (2005). Mais il faut différencier la gestion de crise à la gestion de désastres, ce que nous ferons dans le chapitre 2 du présent mémoire. Malgré le fait qu'il y ait quelques notions de base qui s'apparentent, surtout dans le domaine des communications envers les victimes, l'écart entre la notion de « crise » et celle de « désastre » est tel qu'il est impossible de faire un pont direct du point de vue théorique au niveau des communications. *« Some advocate "crisis" as the central concept in description and analyses. In this line of thinking, a crisis involves an urgent threat to the core functions of a social system. A disaster instead is seen as "a crisis with a bad ending". »* (Rodriguez 2007)<sup>29</sup>

En plus de la rareté des ouvrages théoriques et des recherches actives dans le domaine du rôle des communications dans la gestion des désastres, il semble que nous sommes au cœur d'une

<sup>27</sup> M&E fait référence à « *Monitoring and Evaluation* » un système de régulation propre à tous les programmes de réponse sur le terrain.

<sup>28</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe p.80

<sup>29</sup> Rodriguez, Quarantelli, Dynes., 2007, *Handbook of Disaster Research*. New York: Springer p.23



réelle révolution technique qui a pris son envol au tournant du 21<sup>ème</sup> siècle et qui, manifestement, aurait fait son entrée massive sur la scène des désastres suite au séisme en Haïti en 2010. En effet, selon Manuel Castells nous pouvons qualifier de « révolution » l'effervescence technique engendrée par le web et le numérique, tout comme l'ont été les révolutions industrielles du tournant du 18<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> siècle en ce sens :

(...) qu' un surgissement soudain, inattendu, d'applications technologiques a transformé les processus de production et de distribution et créé une répartition géographique de la richesse et du pouvoir sur une planète qui est passée soudain sous l'emprise des pays et des élites capables de maîtriser le nouveau système technologique. (...) La diffusion de la technologie amplifie sans cesse le pouvoir de la technologie, à mesure que les usagers se l'approprient et la redéfinissent. Les nouvelles technologies ne sont pas simplement des outils à utiliser, mais des procédés à développer. (...) Pour la première fois dans l'histoire, l'esprit humain est une force de production directe, et pas simplement un élément décisif du système de production. (Castells 1996)<sup>30</sup>

Ainsi, la question n'est plus, sommes-nous témoins d'une révolution technique ayant possiblement un rôle à jouer dans la gestion des désastres? Il semble que la révolution technique redéfinit les procédés de manière à faire de l'esprit humain, une force de production. Autrement dit, c'est l'esprit humain qui alimente la production de contenu et d'information, comme en témoigne par exemple les plates-formes numériques *du logiciel libre*.

L'efficacité d'une réponse humanitaire dépend de la gestion de l'information et de la communication entre les acteurs de la réponse mêmes et entre les acteurs et les victimes du désastre. Nous croyons donc que des études et des analyses des systèmes de communication et de gestion de l'information dans l'organisme de la réponse pourraient éventuellement fournir les outils nécessaire à l'amélioration de ces systèmes, et par conséquent, à l'efficacité de futures réponses humanitaires. L'OCHA a d'ailleurs identifié certains manques et défis lors de la réponse en Haïti au niveau de la communication, "*it is also clear that this sector is growing exponentially as is the understanding of how communication can contribute in*

---

<sup>30</sup> Castells, Manuel. *La société en réseaux*. Paris: Fayard, 1996. p.56-57

*practical operational terms to the quality, success, intelligence and appropriateness of humanitarian response.* (Wall 2010)<sup>31</sup>

Selon les études sur le rôle de la communication en préparation et en réponse aux désastres en particulier lors de séismes, (L. K. Comfort 1999), il convient de reconnaître que l'organisme de la réponse doit se munir non seulement d'outils techniques mais aussi de modèles communicationnels et organisationnels flexibles qui tiennent compte de l'aspect innovateur provoqué à la fois par le désastre et par la révolution technique du 21<sup>ème</sup> siècle (Castells 1996).

« Communications is the most important function during the planning and preparation phases in order to generate effective response and recovery efforts during and following disasters. It is not only which technology we use to communicate but the form or methods used to communicate. How do we communicate preparedness and planning strategies? What critical assets do we transport and to where do we transport them? What is the status of our fuel, power and water supplies? What is our situation with human service issues, casualties, and fatalities? Communication is essential to provide accurate and reliable answer to the questions. Quarantelli (1988a) provides us with five forms of communications: (1) intraorganizational; (2) interorganizational; (3) information flow from organizations to the general public (4) information flows from the public to different organizations; and (5) information flows from within different systems of organizations. These forms of communication help emergency managers understand and improve the communication process. » (Rodriguez 2007)<sup>32</sup>

Par conséquent, les études portant sur les techniques novatrices de communications mobiles textuelles et leur contribution à la réponse humanitaire peuvent aider à mieux cerner le rôle et l'importance de la communication intra organisationnelle, inter organisationnelle, entre les organisations et le public, entre le public et les organisations, et entre les différents systèmes de l'organisation, en vue de contribuer positivement aux résultats attendus de l'organisme de la réponse.

---

<sup>31</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak ): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti,2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe, p.8

<sup>32</sup> *Op.cit.*, p.473

### 1.6.3 Pertinence scientifique

Comme nous l'avons montré au premier point de ce chapitre, la fréquence et l'intensité des désastres vont en augmentant avec le temps et plus spécifiquement dans les PED. La migration des populations rurales vers les centres urbains, l'urbanisation sauvage, le réchauffement planétaire, l'insécurité alimentaire, les guerres civiles ne sont que quelques-uns des fléaux qui frappent le tiers monde.

À ce jour, la majorité des études ont porté sur les désastres dans les pays développés. Les raisons sont simples. L'accès est plus facile. Les conditions pour la recherche sont plus favorables et les risques pour la sécurité et la réussite du projet moins élevés. Toutefois, la dynamique d'une réponse humanitaire dans un pays en développement diffère grandement de celle dans un pays développé. Il ne faut que comparer l'efficacité de la réponse du Tsunami au Japon à celle du séisme en Haïti pour en évaluer les différences tant au niveau de la gestion même de la réponse et des moyens mis en place pour réduire l'impact du désastre sur le système social, que des courts délais pour la réfection des infrastructures (entre autre). En Haïti, 18 mois après le séisme, les ONG et l'ONU peinent encore à accumuler les informations nécessaires à faire un bilan des résultats. « *The Haitian earthquake may have provided a laboratory for innovation in emergency media response, but it is still difficult to provide a comprehensive assessment of the results. Most of the organizations involved are still gathering information and evaluating outcomes. Some of the projects offer compelling anecdotes but scarce empirical data.* » (Anne Nelson 2011)<sup>33</sup>

Les outils techniques, les capacités économiques, les ressources humaines et environnementales, ainsi que la dynamique de la politique internationale sont tous des facteurs qui distinguent les pays du Nord et du Sud. Malgré les embûches liées à la recherche sur les désastres dans les pays du Sud, les besoins y sont manifestes. La communauté scientifique des sciences sociales reconnaît donc le besoin urgent d'y investir des ressources.

<sup>33</sup> Nelson, Ann. *How Mapping, SMS Platforms Saved Lives in Haiti Earthquake*. 11 01 2011. <http://www.pbs.org/mediashift/2011/01/how-mapping-sms-platforms-saved-lives-in-haiti-earthquake011.html> (accès le 10 10, 2012).



« There is virtually universal agreement that research on disasters occurring outside the developed nations is invaluable, whatever the obstacles. Peacock (2002, pp239-240) for one identifies several trends that will continue to facilitate such research the growing recognition of global issues and processes and how disasters play into these; increased funding for disaster research, especially from international organizations; a growing population of disaster researchers in countries outside north America and Western Europe; and increasing interest in and development of cross national databases. » (Rodriguez 2007)<sup>34</sup>

Enfin, les recherches sur les désastres comportent de nombreux avantages tant pour les peuples affectés, en particulier dans les pays du Sud, que pour les acteurs au sein de l'organisme de la réponse. Plus encore, les ouvrages axés sur les communications et sur l'impact des innovations techniques répondent à un besoin criant exprimé par la communauté des professionnels de l'aide humanitaire.

« The influence and importance of modern technology is profound and has the potential to revolutionise the way aid agencies and affected communities communicate with each other. In particular, this is making it possible for survivors to connect directly to responders for the first time, facilitating the involvement of diaspora as both affected communities and important actors in a response. Communications technology, however, is at present used as a catch-all basket term ('social media' and 'new media' are also used) for what are in practice a range of very different models and tools. The more the nuances and patterns of use of different tools are understood, the better the chance of working with them successfully. In particular, methodologies need to be developed to evaluate and capture data in projects that make new use of technology, especially mobile phones. ». (Wall 2010)<sup>35</sup>

Un mémoire portant sur l'usage des CMT lors du séisme en Haïti peut donc servir à faire avancer la connaissance au niveau de l'impact des nouvelles techniques de communications numériques mobiles sur l'organisme de la réponse, clarifier quelques définitions et mettre en évidence certaines théories dans le domaine de la gestion de l'information dans le contexte des désastres d'envergure internationale dans les pays en développement. Ceci pourrait possiblement stimuler l'élaboration de méthodes de suivi et d'évaluation de programmes liés à la communication lors de futures urgences humanitaires d'envergure.

<sup>34</sup> *Op cit.*, p 76

<sup>35</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak ): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe, p 10

## CHAPITRE II

### CADRE CONCEPTUEL

#### 2.1 Définition de terme «désastre»

Nous croyons important de distinguer l'usage des mots « désastre » et « crise » afin de mieux défendre l'idée que malgré les liens apparents entre les deux termes dans les usages pratiques, notre revue de la littérature nous mène à la conclusion qu'il s'agit en effet de deux disciplines académiques bien différentes.

Dans le lexique du Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales pour la définition du terme crise, « *l'accent est mis sur l'idée de manifestation brusque et intense de certains phénomènes, marquant une rupture* ». (CNRTL 2012).<sup>36</sup> Dans cette même source, la définition du terme désastre veut dire : « *Événement contraire, contrariant, funeste; drame affreux qui anéantit les projets, démolit les perspectives, détruit les espérances; p. méton., le dégât, les dommages, les pertes, la ruine, le malheur qui en résulte. En parlant d'un cataclysme naturel, d'une catastrophe, d'une succession d'événements qui jettent les gens dans la désolation d'une vie précaire.* » (CNRTL 2012)<sup>37</sup> Déjà, l'un évoque une rupture, l'autre évoque de la destruction.

Le terme « crise » est davantage accompagné d'un vocable, clarifiant son usage. Alors on parlera de « crise environnementale », de « crise politique », de « crise pathologique », de « crise sociale » etc. Christophe Roux-Dufort et Judith Clair dans leur ouvrage « *International Handbook of Crisis Management* » décrivent les techniques et théories

---

<sup>36</sup> CNRTL. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. Nancy Cedex, 19 02 2012.

<sup>37</sup> *ibid*

servant à la gestion de crise par le biais des relations publiques et de la communication lorsqu'il s'agit de crises organisationnelles, politiques, sociales ou environnementales par exemple.

Dans le cadre de la gestion d'un désastre, la communication est quasi absente et, comme nous l'avons vu au chapitre précédent, davantage d'études sur la communication en temps de désastres seraient bénéfiques et souhaitables. Donc, les études en gestion de crise ne peuvent servir d'appui au présent travail. Il faut donc nous appuyer sur les études portant sur les désastres au niveau des sciences sociales.

Ainsi, dans son livre, « *Communicating Emergency Preparedness* », Damon Coppola, un ingénieur de la systémique et auteur prolifique dans le domaine de la gestion de catastrophe décrit les désastres dans la perspective des vies touchées et des dommages causés sur les propriétés et sur l'environnement. Mais il insiste sur le fait que les conséquences peuvent aussi être intangibles.

« Disasters are measured in terms of lives lost, injuries sustained, property damaged or lost, and environmental degradation. These consequences manifest themselves through direct and indirect means, and can be tangible or intangible. Disasters may be sudden onset or "creeping." Sudden-onset disasters often happen with little or no warning, and most of their damaging effects are sustained within hours of days. Examples include earthquakes, tsunamis, volcanoes, landslides, tornadoes, and floods. » (D. P. Coppola 2009)<sup>38</sup>

H. Rodriguez (2007), est professeur à l'université du Delaware et membre du Disaster Research Center. Dans son ouvrage « *Handbook of Disaster Research* », il cite plusieurs auteurs: « *Lewis M. Killian (1954, p.67) proposed that disasters disrupt the social order, producing physical destruction and death that becomes important because people must cope by departing "from the pattern of norm expectations. (...) Harry Estil Morre (1958, p.310)*

---

<sup>38</sup> Coppola, Damon. P. 2009, p.5

*also emphasized that a defining feature of disasters is that they make people adopt new behavior patterns: however, "the loss of life is an essential element." » (Rodriguez 2007)<sup>39</sup>*

Selon Quarantelli (2005) le désastre est n'est pas un événement ponctuel et physique. Pour lui, il faut reconnaître que les désastres provoquent des changements sociaux importants et que sans cet élément social, il ne s'agit que d'un événement géologique, non pas un désastre : *"...neither an event nor a physical place or time as relevant to disaster. Instead, the entire conception is social: vulnerability is socially constructed by relationships in the social system and disasters are based in the notion of social changes." (Rodriguez, 2007)<sup>40</sup>*

Louise K. Comfort, professeure à l'Université de Pittsburgh, auteure et chercheuse dans le domaine des catastrophes, en particulier des tremblements de terre, accorde aux communications et aux procédés informationnels lors des désastres un rôle primordial. D'accord avec l'énoncé de Quarantelli (2005) qui décrit le désastre en tant qu'événement social, elle met toutefois au défi la notion qu'un système social est une structure linéaire. Sa vision de la structure sociale comme étant non linéaire propose un changement paradigmatique quant à l'étude des désastres.

Communication and information processes activate a system of inter-organizational learning and action following a disaster that engages all organizations in the community in the dynamic. If we accept the premise that the fundamental structure of social systems is nonlinear, we need to reconsider our concepts and techniques of social science measurement on four primary issues: causality, time, spatiality, and complexity. (L.K. Comfort, 1999)<sup>41</sup>

Cette notion de concevoir le système social en tant qu'entité non linéaire complexifie les bases traditionnelles visant à créer des systèmes de valeurs uniformes dans l'étude des désastres. Toutefois, comme ce changement de paradigme sort du cadre du présent travail, nous n'avons pas documenté, ni dans la communauté scientifique en science sociale, ni dans

---

<sup>39</sup> *op.cit.*, p.3

<sup>40</sup> *ibid*, p.11

<sup>41</sup> Comfort, Louise K. 1999, *Shared Risk: Complex Systems in Seismic Response*. Oxford: Pergamon. p.34

les études sur les désastres, si ce concept de non linéarité du système social, a eu pour effet de changer les paradigmes conceptuels et analytiques des chercheurs.

## 2.2 Définition d'une réponse humanitaire

Le terme « réponse » dans l'expression « réponse humanitaire » désigne une « *réaction écrite ou orale à une sollicitation. Une réaction à un stimulus. Une solution.* » (Benchmark 2012)<sup>42</sup>. Il ne peut y avoir de *réponse* humanitaire sans qu'il y ait d'abord eu *sollicitation* ; un appel à l'aide provenant du chef d'état du pays et peuple touché. Une réponse humanitaire ne s'impose pas, elle s'invite. L'organisme de réponse se déploie ensuite en posant des actions souvent salutaires pour le peuple en détresse. (voir tabl. 2.1)

Idéalement, toute réponse humanitaire doit s'organiser à partir d'informations provenant de la zone touchée et chaotique en vue d'une action de secours. Ces quatre termes « chaos », « information », « organisation » et « action » sont des concepts centraux de la théorie de la complexité que nous élaborerons au point 2.3.

Pour Damon Coppola « *Response is characterized by actions taken to reduce or eliminate the impact of disasters that are about to occur, are occurring, or have already occurred. Ultimately, the scale of the disaster dictates the response. These actions are aimed at limiting injuries, loss of life, and damage to property and the environment.* » Il poursuit en soulignant la complexité de l'environnement et l'importance d'agir rapidement: « *Response is by far the most complex of the four functions of emergency management because it is conducted during periods of very high stress, in a time-constrained environment, and with limited information. During response, wavering confidence and unnecessary delay directly translate to tragedy and destruction.* » (D. P. Coppola 2009)<sup>43</sup>

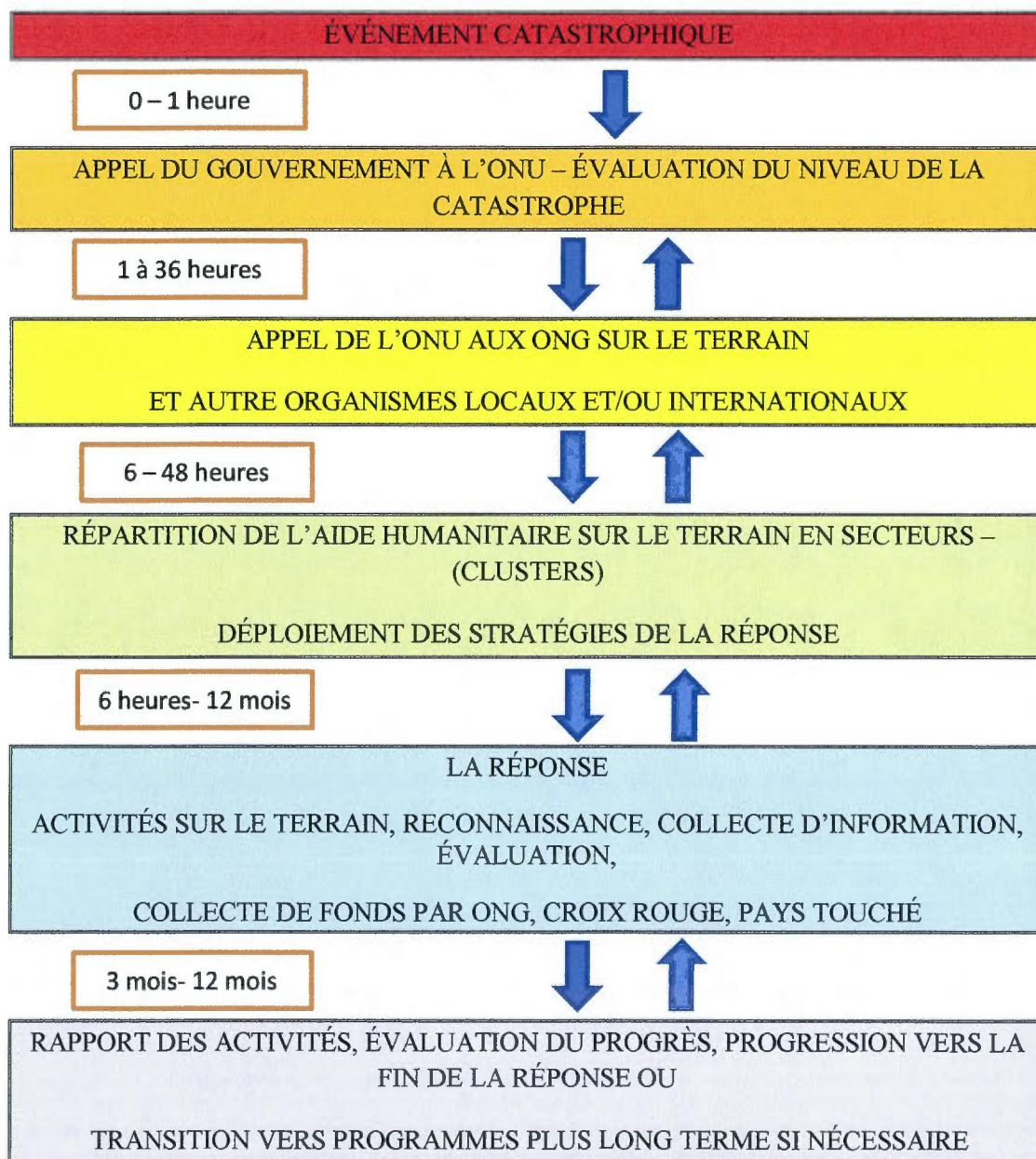
<sup>42</sup> Benchmark, Groupe, 2012, *L'internaute*. Paris, (consulté le 20 février, 2012).

<sup>43</sup> Coppola, Damon. P. 2009, *Communicating Emergency Preparedness*. Boca Raton: Auerbach Publications Taylor & Francis Group, p.5



Tableau 2.1

Le système d'une réponse humanitaire dans un pays en développement



Note : Ce tableau a été créé par Isabelle Depelteau puisqu'il n'existe pas à notre connaissance et à l'issue de notre recherche un tel organigramme. Il permet de mieux saisir le temps alloué à chaque étape d'une réponse humanitaire d'envergure internationale.

Rodriguez (2007) élabore une définition très semblable à celle de Coppola, axée sur l'action ou les mécanismes pratiques plutôt que sur les mécanismes fondamentaux théoriques identifiés par Louise Comfort (1999). *Disaster response can be defined as a wide array on endogenous and exogenous reactions, measures, and policies that are aimed at mitigating, counteracting, and preventing disaster impacts and effects.* (Rodriguez 2007)<sup>44</sup>

Pour Louise Comfort (1999), *un séisme a pour effet de clarifier les buts immédiats de la communauté et d'activer une série de procédés informationnels servant à diriger l'action collective.* (traduction libre). Selon elle, la recherche d'information, l'échange d'information et l'apprentissage intra/inter organisationnel culmine en comportements adaptés au désastre qui parviennent à coordonner des actions pouvant être identifiées comme étant le *système de la réponse*. (Comfort, 1999)<sup>45</sup>

Autrement dit, les procédés informationnels sont à l'essence même du système de la réponse. Sans recherche d'information, sans échange d'information et sans apprentissage à l'intérieur de l'organisme, il ne peut y avoir de réponse. Ainsi, si les CMT favorisaient l'accès et l'échange d'information, pourraient-elles donc optimiser l'impact d'une réponse?

### 2.3 La dynamique du développement au sein de la réponse

Une autre problématique s'ajoute à toute étude sur le déploiement d'une réponse humanitaire dans un PED. Il s'agit de la dynamique même du *développement*. Incontournable puisque intimement lié aux mécanismes des organismes de réponse, la dynamique du développement dicte les rapports entre les grands acteurs sur le terrain.

La dynamique du développement s'impose sur une réponse de nature internationale dans un PED puisque ce sont les ONG qui ont des programmes de développement dans le pays affecté qui sont en mesure d'offrir l'infrastructure essentielle au déploiement d'une réponse

---

<sup>44</sup> *Op.cit.*, p.161

<sup>45</sup> *Op.cit.*, p.232

humanitaire. L'efficacité et la pertinence de la dimension internationale de la réponse sont soulignées dans l'ouvrage d'Ian Smilie (2001) qui œuvre au sien du CRDI<sup>46</sup>:

La nature extérieure des opérations de secours internationaux majeurs soulève de graves questions quant à l'ampleur et à la pertinence de l'aide apportée. Leur caractère essentiellement étranger va également à l'encontre de la préférence exprimée par les associations d'aide en faveur d'une participation locale et d'une réciprocité accrues. Devant l'urgence de chaque nouvelle crise, l'ardeur à sauver des vies éclipse souvent les visées d'un partenariat avec les institutions sur place. (Smilie 2001-2003)<sup>47</sup>

Le secrétaire général de l'ONU mentionne également cette problématique dans son rapport du 14 décembre, 2011 :

Le système des Nations Unies et les partenaires de l'action humanitaire, poursuit-il, doivent renforcer les mesures d'acceptation qui rendent possibles la présence et les opérations des intervenants humanitaires dans des situations présentant des risques élevés, notamment en tendant la main aux collectivités locales et en continuant de s'inspirer de l'analyse de la situation en cours. [...] Parmi les recommandations formulées, les États Membres, le système des Nations Unies et les partenaires humanitaires sont encouragés à reconnaître l'importance critique de la préparation en prévision des catastrophes et à accroître leur soutien aux efforts déployés par le système et les partenaires humanitaires afin d'appuyer le renforcement des capacités des acteurs locaux, régionaux et nationaux. (ONU 2011)<sup>48</sup>

Quoique plusieurs agences visent cet objectif, lors d'une crise humanitaire, les bonnes intentions semblent pâlir devant le besoin de sauver des vies. Le renforcement des capacités locales doit donc faire l'objet d'études avant d'être appliqué efficacement sur le terrain.

Puis, il y a le facteur économique déterminant dans les rapports Nord/Sud. Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) coordonne et établit certains standards pour l'élaboration de programmes de développement vers les pays du Sud et peut déverser les fonds nécessaires à travers la Banque Mondiale lorsque survient une catastrophe humanitaire.

<sup>46</sup> CRDI : Centre de recherche pour le développement international, 2012, UQAM, consulté en ligne 23 février, 2012 [http://www.international.uqam.ca/Pages/coop\\_inter\\_aide\\_pub\\_centre\\_dev\\_inter.aspx](http://www.international.uqam.ca/Pages/coop_inter_aide_pub_centre_dev_inter.aspx)

<sup>47</sup> Smilie, Ian, (2003) *Protection ou partenariat, Le renforcement des capacités locales lors des crises humanitaires*, CRDI – ESKA, Ottawa p.7

<sup>48</sup> ONU. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE: Des délégations réclament des stratégies innovantes de gestion des risques de catastrophes. NY: ONU, 2011.



Les ressources existantes dans les PED sont trop peu sollicitées lors d'une réponse humanitaire. L'action du Nord vers le Sud s'impose à tous égards selon Ian Smilie. «*Souvent les organismes ne savent pas reconnaître les ressources et le savoir-faire à l'échelon local, passant à côté de véritables occasions d'intégrer la société civile [...] à la gestion des secours. [...] La tendance a déjà été chez les intervenants de l'extérieur de se concentrer sur les vulnérabilités [...] et non les capacités locales.* » (Smilie 2001-2003).<sup>49</sup>

Les grandes ONG qui œuvrent dans les PED, répondent d'une part ou autre aux principaux paradigmes du développement dans une relation assez étroite avec leur gouvernements respectifs, ainsi qu'à l'ONU et ses différents départements. Pour accéder aux fonds du développement de la Banque Mondiale, les ONG tant locales qu'internationales doivent remplir les différentes exigences requises, en plus de fournir des rapports détaillants l'usage des fonds. Pour les petites ONG locales d'un PED, ce fardeau administratif est souvent trop lourd et fait en sorte qu'elles agissent de manière indépendante. Quand survient une catastrophe humanitaire, elle n'a pas établi de rapports avec le système de l'ONU et par conséquent n'ont pas accès aux fonds, ni aux groupes sectoriels (*clusters*). Donc, la stratégie de la réponse se dresse souvent *sans la pleine perspective de l'intelligence locale*, et de tous les acteurs et les ressources accessibles sur le terrain.

Les grandes ONG internationales quant à elles, déploient leurs efforts en fonction des dons attribués souvent par la Banque Mondiale, l'ONU et/ou leurs gouvernements, qui établissent dans un modèle du haut vers le bas (*top down*), les priorités sur le terrain. Certaines ONG se voient alors forcées d'attribuer des ressources au développement de programmes de réponse humanitaire pour lesquels ils n'ont pas nécessairement l'expertise, au détriment d'autres programmes qui fonctionnent bien. Tout cela alors que les ressources humaines et financières sont en plein déploiement en vue de sauver des vies. Comme une grande partie des ONG se font concurrence pour les ressources économiques ou physiques, il s'établit un rapport de force entre elles qui peut parfois nuire à l'esprit de collaboration nécessaire à une bonne stratégie de réponse. Ainsi, si l'ONU ne prévoit pas attribuer des fonds nécessaire au déploiement de techniques favorisant la communication entre les communautés affectées et

---

<sup>49</sup> *ibid*, p.22

l'organisme de la réponse, ou entre les acteurs de la réponse, il devient difficile pour les ONG d'y consacrer des ressources.

Force est donc de constater le besoin d'une réflexion sur la gouvernance d'une réponse humanitaire internationale. *«L'appel contemporain à un renouvellement de notre intelligence de la gouvernance des organisations complexes de tous types et de toutes tailles tient sans doute pour une très large part à la prise de conscience du caractère éco-systémique de toutes les initiatives humaines collectives quel que soit leur contexte, toujours à la fois local et global.»* (LeMoigne 2008)<sup>50</sup>

La nature éco-systémique manifeste dans le secteur de l'aide humanitaire dans le contexte Nord/Sud révèle un système d'une complexité remarquable. Ainsi, il serait impossible de faire l'étude de l'usage des communications mobiles textuelles dans le contexte d'une réponse humanitaire comme celle déployée en Haïti en 2010, sans situer cette complexité dans un cadre théorique, voir même épistémologique.

#### 2.4 Les systèmes complexes : fondement théorique et épistémologique

Dans son ouvrage *Shared Risk* qui cumule quinze années de recherche sur l'impact des séismes sur les structures sociales, Louise K Comfort (1999)<sup>51</sup> s'appuie sur la théorie des systèmes complexes pour créer un modèle théorique d'une réponse humanitaire en cas de séisme. Cet ouvrage s'inspire sur les théories de la communication (Luhmann 1989) et les théories de l'auto-organisation des systèmes (Kauffman, 1993) pour étudier *«les frontières élastiques entre la structure et la flexibilité qui permet à des organisations modernes de fonctionner de manières efficaces dans un climat changeant d'incertitude. (traduction libre)»* (L. K. Comfort 1999)

<sup>50</sup> Le Moigne, J.-L., 2008, *L'intelligence de l'Action appelle l'exercice de la Pensée Complexe. Pragmatique et Épistémique sont inséparables* », Université Aix-Marseille, p.1

<sup>51</sup> Comfort, Louise K., 1999, *Shared Risk: Complex systems in Seismic Response*, Pergamon, Oxford

Cet élément de complexité retrouvée dans la théorie des systèmes complexes pose les fondements épistémologiques du présent travail.

S'appuyant sur les théories de la systémique et de la cybernétique de deuxième niveau, l'approche épistémologique et pragmatique de la complexité est un courant essentiellement constructiviste ou co-constructiviste qui a pris naissance dans le creuset du Nouvel Esprit Scientifique à partir des années 1940 (LeMoigne 2008)<sup>52</sup>. Pour Edgar Morin :

[...] la complexité est un tissu (complexus : ce qui est tissé ensemble) de constituants hétérogènes inséparablement associés : elle pose le paradoxe de l'un et du multiples. Au second abord, la complexité est effectivement le tissu d'événements, actions, interactions, rétroactions, déterminations, aléas, qui constituent notre monde phénoménal. Mais alors la complexité se présente avec les traits inquiétants du fouillis, de l'inextricable, du désordre, de l'ambiguïté, de l'incertitude... D'où la nécessité, pour la connaissance, de mettre de l'ordre dans les phénomènes en refoulant le désordre, d'écarter l'incertain, c'est-à-dire de sélectionner les éléments d'ordre et de certitude, de désambiguïser, clarifier, distinguer, hiérarchiser. (Morin, 1990)<sup>53</sup>

Au cœur de toute catastrophe humanitaire, il y a fouillis, inextricable, désordre, ambiguïté, et incertitude. À toute réponse humanitaire s'impose la connaissance qui désire mettre de l'ordre dans les phénomènes en refoulant le désordre. Pour ce faire, il faut clarifier les données, les faits, distinguer les priorités, et hiérarchiser le déploiement de la réponse à partir des informations disponibles.

Louise K Comfort (1999) s'appuie sur la théorie des systèmes complexes pour créer un modèle théorique de réponse humanitaire où elle explore la notion du chaos et de *la limite du chaos* (traduit de l'expression *edge of chaos*) comme le propose Kauffman (1993). Ce dernier définit la *limite du chaos* comme une région étroite dans laquelle il y a suffisamment de structure pour permettre l'échange d'information et suffisamment de flexibilité pour que le système puisse s'adapter aux conditions changeantes d'une réponse humanitaire.

<sup>52</sup> Le Moigne, JL, *L'intelligence de l'Action appelle l'exercice de la Pensée Complexe. Pragmatique et Épistémique sont inséparables*, Aix, 2004, p.1

<sup>53</sup> Morin, Edgar, *Introduction à la pensée complexe*, ESF, Paris, 1990, p.21

« In Stuart Kauffman's (1993) terms, the emergence of the response system represents a move toward order from the chaos of disaster. [...] In the center of the continuum between chaos and order lies a narrow region that Kauffman (1993, 174,208-227) identifies as the edge of chaos, where there is sufficient structure to hold and exchange information, and sufficient flexibility to adapt to changing conditions. It is in this narrow region, "the edge of chaos" that organizations and systems are able to make the most creative responses to conditions in their operating environments. [...] Effective response systems, second, exhibit adaptive flexibility in action. That is, they devise a process for making corrections in performance due to unexpected changes in operating conditions, incoming information, unanticipated events or constraints imposed by resources, time, geography, physical endurance or existing knowledge.» (L. K. Comfort 1999)<sup>54</sup>

Le chaos se décrit comme « *Ce qui est ou semble inorganisé, désordonné, confus, parfois incohérent ou obscur.* » (CNRTL 2012)<sup>55</sup>. En plus de confusion et de désordre général, le chaos représente « *un entassement naturel et désordonné de rochers.* » (Benchmark 2012)<sup>56</sup> Cette dernière définition représente extrêmement bien l'état physique du lieu de Port-au-Prince, de Jacmel et de quelques autres villes d'Haïti lors du séisme. Toutefois, la notion de chaos pourrait aussi être évoquée dans l'apparente désorganisation de l'intervention nationale et internationale initiale. Selon la théorie de la complexité, « *le processus chaotique peut obéir à des états initiaux déterministes, mais ceux-ci ne peuvent être connus de façon exhaustive, et les interactions se développant dans ce processus altèrent toute prévision. [...]* Le mot chaos dans cette physique, a une acception très limitée : celle de désordre apparent et d'imprédictibilité. »<sup>57</sup>

Pour être efficace dans un milieu comme Haïti, il faut comprendre les méandres politiques, les sensibilités culturelles, l'histoire territoriale et sociale, enfin tous les « *états initiaux déterministes* ». Ainsi, lorsque plus de 10 000 ONG en provenance de tous les coins du

<sup>54</sup> *Op. cit.*, p.22

<sup>55</sup> CNRTL. *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales*. Nancy Cedex, (consulté le 19 février, 2012).

<sup>56</sup> Benchmark, Groupe, 2012, *L'internaute*. Paris, (consulté le 20 février, 2012).

<sup>57</sup> Le Moigne, J.-L., Morin, E., *Intelligence de la complexité : Épistémologie et pragmatique*, Éditions de l'Aube, Condé-sur-Noireau, 2007, p.31

monde (Coulon 2010)<sup>58</sup>, s'exprimant dans des langues étrangères et qui ne parlent pas toutes le Créole débarquent en masse dans un lieu chaotique dont les *états initiaux* déterminent certaines règles du jeu sous-jacentes, les interactions qui se développent dans ce processus *altèrent toute prévision*. En d'autres mots, l'action n'engendre pas toujours les résultats escomptés. « *In Haiti, it is particularly critical to understand the effects that the humanitarian response has on the vulnerability and resilience of Haitian society, communities and families because of pre-existing conditions including chronic poverty/underdevelopment but also the potential for community resilience.* » (Tulane University's Disaster Resilience Leadership Academy 2011)<sup>59</sup>

## 2.5 Du chaos à l'organisation : le rôle de l'information

C'est dans l'univers chaotique d'un désastre que s'organise donc la réponse humanitaire, plus particulièrement dans la région à la *limite du chaos*. À cet endroit précis, les ONG, l'ONU et les structures gouvernementales locales et internationales s'organisent en échangeant, répertoriant et analysant l'information afin de poser des actions qui auront pour but de limiter l'impact du désastre sur les vies humaines. La capacité du système de la réponse de s'adapter aux changements majeurs dans son environnement opérationnel est déterminé par sa capacité de gérer l'information.

« At the edge of chaos, complex, organizational systems have the potential for creative adaptation or stunning failure in response to sudden, major changes in their operating environments. The difference lies in the information available to the participants in the systems, and the extent to which they are able to absorb the information and act on it, in a timely manner. Creative response (...) requires a system that is high on technical structure, high on organizational flexibility, and

<sup>58</sup> Coulon, Jocelyn, Haïti: la république des ONG, Cyberpresse, 8/10/2012, consulté en ligne le 03/03/2012 sur <http://www.cyberpresse.ca/opinions/201010/07/01-4330460-haiti-la-republique-des-ong.php>

<sup>59</sup> Tulane University's Disaster Resilience Leadership Academy, *Haiti Humanitarian Aid Evaluation Structured Analysis Summary Report*, University of Haiti, 2011, p.9



high on cultural openness to new information and new methods of action. » (L. K. Comfort 1999)<sup>60</sup>

En d'autres mots, l'efficacité de l'organisme de la réponse dépend de son accès à l'information et de sa capacité d'organiser le déploiement rapide de stratégies à partir de ces informations. Si de nouvelles techniques de communication facilitaient l'accès et la gestion de l'information, ne pourraient-elles pas rendre plus efficace l'organisation et l'exécution d'une réponse humanitaire?

## 2.6 L'information au cœur d'une stratégie

La notion d'information dans son sens commun désigne un « *ensemble de connaissances réunies sur un sujet déterminé.* » (CNRTL 2012) Nous pourrions aussi définir l'information en tant qu'*'indication, renseignement, précision que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose* (Larousse 2012)<sup>61</sup>. En cybernétique l'information est une « *mesure de la diversité des choix dans un répertoire de messages possibles.* » (Larousse 2012).

Toute réponse humanitaire s'organise à partir d'informations en provenance de sources multiples et croisées. Les informations textuelles, verbales, non-verbales, symboliques, physiques et scientifiques servent à schématiser la stratégie de la réponse humanitaire qui se transformera en actions. Ainsi, « *l'action est stratégie. Le mot stratégie ne désigne pas un programme prédéterminé qu'il suffit d'appliquer ne variatur dans le temps. La stratégie permet, à partir d'une décision initiale, d'envisager un certain nombre de scénarios pour l'action, scénarios qui pourront être modifiés selon les informations qui vont arriver en cours d'action et selon les aléas qui vont survenir et perturber l'action.* (Morin, 1990)<sup>62</sup>

Selon Louise Comfort, la réponse humanitaire est un système indépendant et non linéaire dans lequel l'information joue un rôle primordial structurant.

---

<sup>60</sup> *Op. cit.*, p. 197

<sup>61</sup> Larousse. Larousse.fr. Paris, consulté en ligne le 15 février, 2012.

<sup>62</sup> Morin, Edgar. *Introduction à la pensée complexe*. Paris: ESF, 1990. p.10

« A disaster response system evolves in a parallel, nonlinear process. Local conditions govern the initial courses of action taken simultaneously by many actors at different locations. (Ruelle 1991, Kaufman 1993)...(linear assumptions of cause and effect are likely to fail). Incoming information and events from the wider environment drive the system to adapt its performance in a continual dialogue of action, response, and adjustment to altered conditions (Luhmann 1989). This continuing dialogue between the system and its wider environment involves the search, analysis, and dissemination of information to support action. Incoming information enables the system to exercise discretionary choices, adapting its performance through internal choices based on capability, goals, preference, and opportunity rather than relying on external sources for direction or control. » (Comfort, 1999)<sup>63</sup>

Le fait de cibler notre objet d'étude sur le rôle des CMT au sein des *clusters* et de rendre compte de l'information générée par l'usage de ces techniques nous permet de mettre en perspective les procédés communicationnels au cœur de l'organisme de la réponse et de constater non seulement le potentiel de la technique mais aussi la capacité d'appropriation d'une technique au cœur d'une réponse humanitaire.

L'objet de recherche implique les *usages* et *appropriations techniques*, nous proposons donc de nous servir également du cadre théorique de la sociologie des usages.

## 2.7 Technique ou technologie : définitions

Il semble y avoir confusion entre les termes techniques et technologie dans le langage courant. Cela provient peut-être de l'usage prédominant du terme « *technology* » dans la littérature anglaise, prédominante au Canada comme aux États-Unis.

Le mot *technologie* possède deux acceptions de fait : étymologiquement et historiquement : l'étude des techniques. On dit alors *la technologie*. De plus en plus fréquemment, un ensemble de méthodes et techniques autour de réalisations industrielles formant un

---

<sup>63</sup> *Op.cit.*, p.21

tout cohérent. On parle alors d'*une* technologie. Elle ne se confond pas dans cette seconde acception avec la technique. (Clevacti 2012)<sup>64</sup>

Dans les ouvrages francophones traitant les TIC, le terme technologie est aussi employé pour définir l'ensemble des techniques liées à l'information et aux communications.

Puisque l'objet du présent travail tente de cerner la nature, l'application et la contribution des communications mobiles textuelles comme Twitter et SMS, nous ferons plus souvent référence au terme « technique ». Le terme « technologie » est souvent mentionné dans les ouvrages de référence anglophones. Le terme anglophone pour « technique » désigne plus fréquemment le procédé ou la méthode utilisée pour accomplir un procédé. ((CMS) 2012)<sup>65</sup>

## 2.8 Usages, appropriation et le facteur de l'instabilité

La notion d'*usages* provient de la sociologie des médias avec l'essor du courant des *Usages et gratifications* apparu dans les années 60-70. Aux antipodes du déterminisme technique, ce courant vise à comprendre non pas quel effet les médias ont sur les gens mais que font les gens avec les médias et quel effet cela a-t-il au cœur de l'univers social.

Les études contemporaines portant sur la sociologie des usages mènent à une compréhension du rôle de la technique dans la société comme étant une extension de l'univers social. Les techniques évoluent comme les gens et leurs pratiques évoluent.

Les usages sont d'ailleurs souvent le prolongement de pratiques sociales déjà formées [...] l'usage social s'élabore dans le temps car il se heurte aux résistances du corps social, au poids des habitudes et de la tradition qui contrecarrent la

<sup>64</sup> Clevacti, Sarl. *Technologie*. <http://www.technoscience.net/?onglet=glossaire&definition=8126>, consulté en ligne le 12 novembre, 2012.

<sup>65</sup> (CMS), Chicago Manual Style. *Technique*. 2012. <http://dictionary.reference.com/cite.html?qh=technique&ia=ahsmd>, consulté en ligne le 12 novembre, 2012.

diffusion rapide de l'innovation. Néanmoins si les premières TIC comme le micro-ordinateur se propagèrent lentement on assiste aujourd'hui à une accélération de la diffusion des nouveaux outils de communication qui est sans doute lié à la multiplication des discours de promotion et d'acculturation progressive à la « société de l'information. (Jouet 2000)<sup>66</sup>

Malgré l'effervescence de la technique et de l'innovation dans notre société de l'information, les études démontrent que l'innovation demeure intimement liée à la stabilité relative de la structure sociale, et ce, tenant compte que la structure sociale en soi est toujours en mouvance. « *More than in the other cases, the success of an innovation depends on the formation of a constituency, a group that comes to adopt the proposed technological frame.* » (Law 1992)<sup>67</sup> Si cela est vrai, comment envisager l'adoption de nouvelles techniques lors d'une catastrophe humanitaire, là où l'instabilité sociale est à son paroxysme?

Comme la structure sociale n'est jamais stabilisée une fois pour toutes, l'innovation en matière de développement de dispositifs techniques n'est pas simplement un processus technique, c'est un processus profondément social marqué dynamiquement et en permanence par les groupes d'acteurs engagés dans le processus. C'est donc un procès dynamique qui ne produit que des stabilisations temporaires des objets et dispositifs, en perpétuelles re-définitions. L'innovation technique est partie prenante de « ce qui fait société. (Proulx 2012)<sup>68</sup>

Les techniques feraient donc partie du social et ne seraient pas des éléments extérieurs qui exercent un pouvoir de transformation sur le social. Autrement dit, si une technique fait son apparition en plein cœur de l'univers instable et chaotique d'une catastrophe humanitaire, il faut se demander s'il est même possible que cette innovation puisse s'enraciner dans la pratique sociale d'une réponse.

« Il apparaît aujourd'hui évident que le numérique a bouleversé de manière rapide les formes de communication et les interactions

<sup>66</sup> Jouet, Josiane. « Retour critique sur la sociologie des usages. » *Réseaux*, 2000: pp.487-521.

<sup>67</sup> Law, John - Weibe, E. 1992, « Postscript: Technology, Stability, and Social Theory. » Dans *Shaping Technology / Building Society: Studies in Sociotechnical Change*, de John Law Weibe E. Bijker, 341. Cambridge: MIT Press

<sup>68</sup> Proulx, Serge, 2012, « Penser la conception et l'usage des objets communicationnels. » <http://www.sergeproulx.info> (consulté le 11 juin, 2012).

sociales quotidiennes d'une partie de plus en plus importante de la population mondiale connectée. [...] Les conséquences sont considérables et demandent de mettre en question nos nouvelles « manières de percevoir le monde, son corps, les autres, le temps et l'espace » (Lardellier, 2006, p.42). Fait notable, ce phénomène social et communicationnel s'appuie sur les outils techniques numériques qui sont en perpétuelle transformation. Pour les utilisateurs c'est en quelque sorte un double effort d'adaptation à faire : il faut non seulement modifier sa manière de communiquer, mais avant cela il est constamment nécessaire de s'approprier de nouveaux médias sociaux.» (M. H. Proulx 2012)<sup>69</sup>

Toutefois, si la technique existait dans l'univers social *avant* le désastre et qu'elle prenait une autre forme lors d'un désastre, il ne s'agirait plus d'une innovation mais plutôt d'une adaptation de la technique aux mœurs. Pourrait-elle alors contribuer à l'évolution des rapports, et par le fait même, à la gestion de l'information?

Selon Margaret Akrich les nouvelles technologies peuvent mener non seulement à un réarrangement du corps social mais aussi à générer de nouvelles connaissances du monde et même des jugements moraux.

« ...new technologies may not only lead to new arrangements of people and things. They may, in addition, generate and "naturalize" new forms and orders of causality and, indeed, new forms of knowledge about the world... technologies may generate both forms of knowledge and moral judgements. [...] Technical objects thus simultaneously embody and measure a set of relations between heterogeneous elements [...] technical objects participate in building heterogeneous networks that bring together actants of all types and sizes, whether human or nonhuman. » (Akrich, 1994)<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Proulx, Millette, Heaton, 2012, *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec: Presses de l'université du Québec

<sup>70</sup> Akrich, Madeleine. «The de-scription of technological objects.» Dans *Shaping Technology / Building Society: Studies in Sociotechnical Change*, de Bijker and Law, 341. Cambridge: MIT Press, 1994.



Malgré le contexte instable du désastre, il serait donc possible d'envisager l'usage de nouvelles techniques dans la construction de la connaissance et le partage des informations de manière à renforcer le réseautage si essentiel dans le contexte d'une réponse humanitaire.

La question qui s'impose alors est celle-ci : peut-il y avoir stabilité dans le réseau social lors d'une réponse humanitaire de manière à permettre à la technique de s'établir et d'évoluer à même la structure sociale temporairement créée au sein des acteurs de la réponse humanitaire? Selon Louise Comfort (1999) l'organisme de la réponse aurait tout avantage à se prévaloir des techniques qui s'offrent maintenant à elle.

Advanced information technology provides a means of transition to a new level of communication, learning, and action in communities vulnerable to shared risk. It allows the design of sociotechnical systems that can address multilevel problems and support organizational learning and action in complex systems. Such systems enable communities to address problems of shared risk, previously considered only by individual actors. (L. K. Comfort 1999)<sup>71</sup>

Il serait donc souhaitable dans le cas d'une réponse humanitaire de l'envergure de celle d'Haïti que les acteurs internationaux et les communautés victimes d'un désastre puissent se prévaloir des techniques et des technologies de l'information pour mieux communiquer, apprendre et agir dans le cas d'un désastre.

Mais encore, pour que les technologies de l'information puissent avoir l'impact désiré sur la communication, l'apprentissage et même l'action, faudrait-il que l'organisme de la réponse permette le changement et qu'il puisse avoir suffisamment de flexibilité dans son modèle organisationnel pour permettre au système de la réponse d'adopter ces techniques.

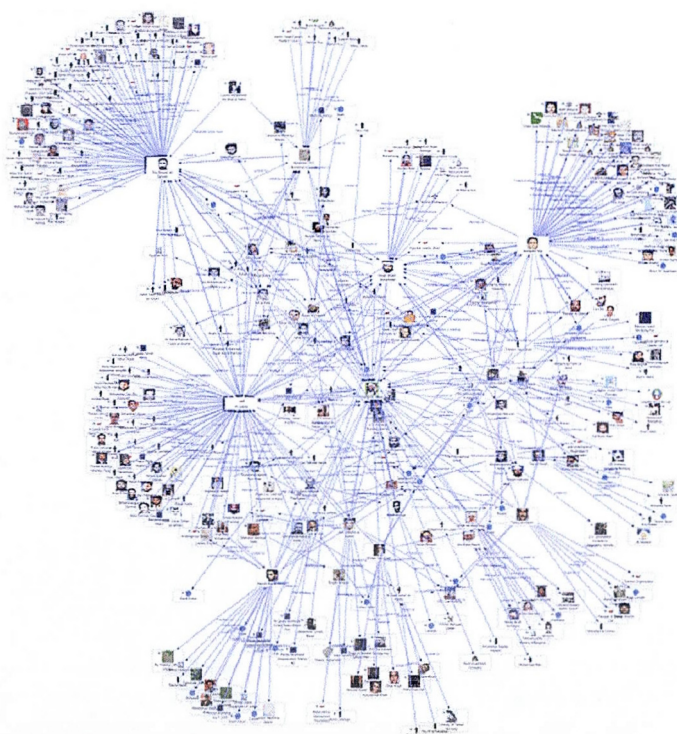
## 2.9 Une réponse en réseau

Nous avons déterminé qu'un désastre est un événement social et qu'une réponse humanitaire s'effectue par la coordination de différents acteurs en provenance de différents pays

---

<sup>71</sup> *Op.cit.*, p.10

appartenant à différents organismes. L'on peut aussi décrire l'arborescence des liens sociaux dans l'organisme de la réponse en tant que réseau social. La qualité de ce réseautage permet de réduire le dédoublement des efforts et de maximiser l'efficacité de l'aide apporté aux victimes d'un désastre, en autant qu'il y ait échange d'information. Le réseautage en face à face au sein des *clusters* permet à l'information de mieux circuler quand les infrastructures des télécommunications sont atteintes. Nous pouvons donc concevoir les acteurs de la réponse humanitaire comme formant un réseau social entre eux et avec les structures sociales sur le terrain. Il est donc impératif de poser certains fondements théoriques concernant la notion de *réseau*, en particulier la notion de réseau au sein d'un village global en pleine *révolution technique* (Castells). Afin de mieux visualiser le nombre et le type d'échanges dans les *clusters* des Nations Unies nous utilisons un graphique représentant les *clusters* que l'on peut retrouver dans les graphiques représentatifs des activités dans un réseau social numérique (voir fig 2.2).



**Figure 2.2 :** Démonstration d'un réseau social numérique par le Sentinel Visualizer <http://www.fmsasg.com/SocialNetworkAnalysis/>

Les informations qui circulent dans le réseau social des acteurs de la réponse peuvent provenir du terrain, des échanges en face-à-face entre acteurs, des médias traditionnels ou encore des CMT. Le terme réseau social (social network) vient de l'anthropologue britannique John A. Barnes (1954) qui a porté ses recherches sur les dynamiques sociales sur l'île de Bremnes en Norvège. Jan Van Dijk, professeur de sociologie et de communication à l'Université de Twente en Norvège définit le réseau comme suit : *A network can be defined as a collection of links between elements of a unit. The elements are called nodes. Units are often called systems. The smallest number of elements is called a relation (ship). Networks are a mode of organization of complex systems in nature and society.* (Van Dijk, 2006)<sup>72</sup>

Dans notre société moderne, la création de réseaux sociaux est facilitée par l'arrivée massive de nouvelles techniques numériques dont les médias sociaux numériques. Pour Castells et Van Dijk, ces techniques permettent de redéfinir la société en tant que société de réseaux.

[...] the definition, if you wish, in concrete terms of a network society is a society where the key social structures and activities are organized around electronically processed information networks. So it's not just about networks or social networks, because social networks have been very old forms of social organization. It's about social networks which process and manage information and are using micro-electronic based technologies. (Castells)<sup>73</sup>

Tout comme Castells (1996), Van Dijk (2006) croit que l'interactivité que permettent les réseaux numériques couplés avec l'intégration des télécommunications, des services numériques de gestion et de traitement des données donnent lieu à une *révolution technique*. Il appuie le fait que le *réseautage* d'aujourd'hui se distingue de la notion de *réseau social*, tel que Barnes l'avait défini dans les années 1950. Il l'apparente davantage à une *infrastructure* indispensable au bon fonctionnement de nos sociétés modernes. Pour lui, cette infrastructure a une influence indéniable sur notre système social et sur nos vies personnelles.

With little exaggeration, we may call the 21<sup>st</sup> Century the age of networks. Networks are becoming the nervous system of our society, and we can expect this infrastructure to have more influence on our entire social system and personal

---

<sup>72</sup> *Op. cit.*, p.24

<sup>73</sup> Keisler, Harry, 2001 «The Network Society and Organizational Change», *Conversation with History; Institute for International Studies*, University of California, Berkeley p.4-6

lives than did the construction of roads for the transportation of goods and people in the past. In this sense 'information highway' is an appropriate term. (Van Dijk, 2006)<sup>74</sup>

Si l'on accepte cette théorie, il convient donc de dire que « *l'innovation technique est partie prenante de « ce qui fait société* » (Proulx, 2012). Selon Van Dijk, *les réseaux sont des structures qui organisent les systèmes*. (traduction libre) (2006 p.29) Plus encore, il croit que les médias sociaux ont pour avantage, sur les médias de masse traditionnels, de réduire la complexité; un facteur très important dans le contexte d'un désastre.

[...] the use of networks as an organizational and media form is able to reduce more complexity than traditional centralist or mass media forms of organization. Therefore, old modes of bureaucratic organization and central coordination are disappearing. However, organizational control as such does not disappear. [...] traditional bureaucracy is replaced by a so-called "infocracy" that is based on ICT. (Van Dijk, 2006)<sup>75</sup>

Si l'on adopte cette vision théorique des réseaux et des médias sociaux, serait-il possible d'envisager que l'usage des CMT conjointement avec d'autres plateformes numériques pourraient réduire la complexité occasionnée par le désastre et introduire un nouveau modèle organisationnel structuré par les technologies de l'information? L'équation n'est toutefois pas si simple.

Plusieurs dynamiques sont en jeu dans l'organisme de la réponse qui peuvent freiner l'effervescence technique. Par exemple, dans ses recherches sur le terrain, L. K. Comfort (1999) nous explique que les désastres produisent à eux seuls une surcharge d'information. Si, en plus des informations émises par le terrain lui-même, nous ajoutons l'information générée par l'activité dans les réseaux sociaux numériques, et celle générée par le réseau social des relations face-à-face, n'atteignons-nous pas alors un niveau de saturation qui transforme alors l'information en simple *bruit*?

[...] an increasing amount of information does not offer answers to questions asked, but produces answers to questions that still have to be posed. Indeed, the production of information has partly become an autonomous, self-augmenting

---

<sup>74</sup> *Op.cit.*, p.2

<sup>75</sup> *Op.cit.*, p.40

process. David Schenk (1997) calls these phenomena simply data smog. He claims our information supply is so contaminated with useless and redundant data that information is no longer valuable or empowering. [...] information overload leads to stress. (Van Dijk, 2006)<sup>76</sup>

Une surcharge d'information, surtout si elle n'est pas validée, analysée et triée se transforme alors en *bruit* qui contribue au facteur stress que peuvent éprouver les acteurs. Donc, en temps de catastrophe, la qualité de l'information seule peut avoir un effet positif sur l'efficacité de la réponse. Ainsi, pour avoir des retombées positives sur la réponse, les CMT doivent rendre plus efficace la gestion de l'information.

## 2.10 Les CMT en Haïti

Le terme communications mobiles textuelles fait premièrement référence à l'usage de la téléphonie mobile par messages textes. Ces messages prennent parfois la forme de SMS, de messages sur Twitter ou de messages courriels sur téléphones intelligents. Ces techniques ont-elles-même engendrées une panoplie de techniques qui ont multiplié l'accès à des informations parfois cruciales au déploiement de la réponse humanitaire en Haïti. Parmi celles-ci, mentionnons One Response Website, Ushahidi, CrisisMapping et NOULA. Rappelons que c'est grâce à l'usage répandu du téléphone mobile à l'échelle planétaire que toutes ces techniques se sont multipliées.

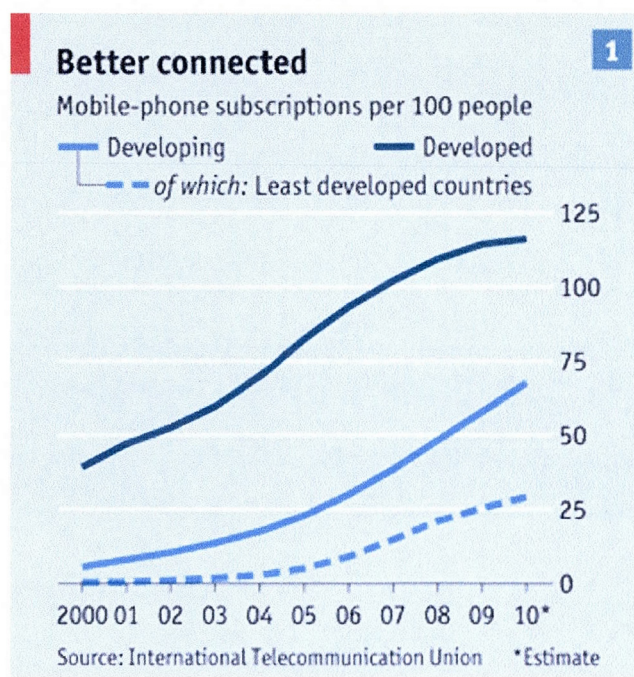
### 2.10.1 La téléphonie mobile

Les téléphones mobiles sont les ordinateurs les plus répandus de la planète. Même dans les pays en développement, le deux tiers de la population possède un téléphone mobile. (fig 2.3). (Economist 2011)

---

<sup>76</sup> *Op.cit.*, p.200





**Figure 2.3** Usage de la téléphonie mobile dans le monde (Economist 2011)

At the end of 2011, there were 6 billion mobile subscriptions, estimates The International Telecommunication Union (2011). That is equivalent to 87 percent of the world population. And is a huge increase from 5.4 billion in 2010 and 4.7 billion mobile subscriptions in 2009. At the end of 2011 there were 4.5 billion mobile subscriptions in the developing world (76 percent of global subscriptions). Mobile penetration in the developing world now is 79 percent, with Africa being the lowest region worldwide at 53 percent. (MOBI Thinking 2012)

La croissance fulgurante de la téléphonie mobile rend donc possibles et accessibles de nouvelles techniques plus que jamais auparavant. *En Haïti, la pénétration de la téléphonie cellulaire est seulement de 35% mais parce que les haïtiens ont l'habitude de partager leurs téléphones, nous pouvons estimer à 70% l'accès à la téléphonie cellulaire du peuple haïtien.* (Bulkley 2010).<sup>77</sup> D'ailleurs, les agences sur le terrain en Haïti ont vite reconnu le potentiel

<sup>77</sup> Bulkley, Kate, *Mobile technology takes centre stage in disaster relief*, The Guardian, 2010, consulté le 03/03/2012 <http://www.guardian.co.uk/activate/mobile-technology-disaster-relief> (traduction libre)

que représentait cette technique pour communiquer avec les victimes sur le terrain mais encore plus pour permettre aux victimes de communiquer avec les acteurs de la réponse.

« One of the most notable communication phenomena of the Haiti response was the dramatically increased ability of survivors to interact with aid agencies compared to past response. The high levels of mobile phone ownership and use (80–90 percent) among survivors was a key factor, as was the clear desire of populations to engage with aid agencies. For example, when Internews established an SMS contact number for listeners to their ENDK radio show they received 800 messages in 24 hours. Community mobilisers also reported that survivors expected them to share phone numbers, and then expected to be able to call when they had questions.» (Wall 2010)<sup>78</sup>

#### 2.10.2 SMS

SMS signifie « *Short Messaging System* » ou système de messages courts. En effet, traditionnellement, les SMS ont une taille de 160 caractères incluant les espaces. On les envoie d'un téléphone mobile à un autre. L'expression plus utilisée en français est le *message texte*. Selon une récente étude, 75% des usagers de téléphonie mobile font usage du SMS. Quant aux usagers des médias sociaux, ils seraient aussi nombreux dans les pays en développement que dans les pays du Nord. (PARS 2011). D'ailleurs, en Haïti, les compagnies de téléphonie mobile ont très vite réagi comprenant bien le rôle qu'elles pouvaient jouer en ajoutant des minutes sur les téléphones de leurs usagers, puis en fournissant des données de cartes SIM aux autorités pour tenter de localiser les victimes potentielles et repérer le déplacement des populations. « *Local media, and a private telecoms company in particular, succeeded in developing multi-platform models meshing mobile phones, SMS, Facebook, Twitter and conventional media such as radio within days of the response.* » (Wall 2010)<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe p.18

<sup>79</sup> *ibid.*, p.7

L'avantage du SMS c'est qu'il prend peu d'espace dans le système de transmission de télécommunication et qu'il peut attendre sur le réseau qu'une place de transmission se libère. Les SMS sont moins coûteux et permettent de partager de l'information sans risque de distorsion du message puisqu'il est écrit à l'écran. Toutefois, il faut savoir lire, ce qui pose un problème en Haïti puisque les illettrés constituent 47% de la population. Aussi, lors d'un désastre, ce n'est pas toujours facile de prendre le temps d'écrire. Toutefois, l'IFRC (International Federation of the Red Cross) a développé un système (Twitmobil) basé sur le SMS pour communiquer avec la population, et pour recevoir des messages de la population. Ce système a été implanté quelques semaines suivant la catastrophe et donc, ne fait pas l'objet de la recherche actuelle. Toutefois, il démontre l'évolution et l'intégration des techniques dans les organismes de la réponse.

### 2.10.3 TWITTER

*Twitter* a fait son entrée historique lors du séisme du 12 janvier, 2010 en Haïti. Il s'agit bien entendu de l'usage particulier de *Twitter* : *un réseau social et de microblogage qui permet à l'utilisateur d'envoyer gratuitement des messages brefs, appelés tweets (gazouillis), par Internet, par messagerie instantanée ou par SMS (Short Message Services).* (Wikipédia 2012)<sup>80</sup>. *Twitter* est accessible depuis un ordinateur, un iPad ou un téléphone mobile.

*Twitter* a fait son apparition en ligne en 2006, soit deux ans après le tsunami qui a frappé l'Asie. Cette catastrophe fut alors considérée, jusqu'au 12 janvier 2010, la plus sévère de l'histoire contemporaine. Elle a permis de mettre en perspective les défis inhérents à un déploiement et à une coordination massive de la communauté internationale dans le contexte d'une catastrophe humanitaire dans un pays en développement.

Il a fallu quelques années avant que *Twitter* n'atteigne un niveau de saturation d'utilisateurs qui lui concède son caractère « commun », si essentiel dans le cadre d'une catastrophe. En

---

<sup>80</sup> Wikipédia, *Twitter*, Wikimedia Foundation inc. 24/01/2012 Consulté 20/01/2012  
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Twitter>

2010, *Twitter* comptait 5 millions de *tweets* par jour.<sup>81</sup> C'est ce haut taux d'abonnés qui lui a donné sa raison d'être dans l'univers de la réponse humanitaire. *Twitter* permet de définir l'utilisateur d'une plateforme non seulement comme "producteur de contenu" (content producer) mais aussi comme "fournisseur de données" (data provider.) (S.Proulx, 2011)<sup>82</sup>

Ainsi, si des centaines de milliers de personnes fournissent des données, celles-ci doivent ensuite être répertoriées, segmentées et analysées pour devenir utiles à la réponse humanitaire. *Twitter* comporte déjà un outil de segmentation par mots-clés. Les utilisateurs désireux de communiquer et de soutirer des informations de *Twitter* n'avaient qu'à placer le symbole #Haiti, ou #PaP etc. « According to an analysis by Nielsen Wire of their Web tracking data, *Twitter* was the primary place people turned to in order to interact with others about the quake. While most online consumers rely on traditional media for coverage of the quake, they are turning to *Twitter* and blogs to share information, react to the situation and rally support » a écrit Nielsen dans un blogue. (PEJ New Media Index 2011)<sup>83</sup>. Il est évident que bon nombre d'observateurs de par le monde ont fait usage de *Twitter* mais cette information a-t-elle été récupérée par les acteurs de la réponse?

Vu l'état des lieux (A 1.1), l'usage des CMT était la solution idéale pour transmettre et recevoir des messages potentiellement utiles à l'organisation de la réponse. Certaines personnes avaient recours aux textes de personne à personne, d'autres avaient recours à la fonction « # ». Le choix entre ces deux fonctions dépendait de la nature du message et du type de réponse attendu.

L'une des grandes qualités de *Twitter* repose sur sa capacité de diffuser presque en temps réel de l'information. Ceci est autant avantageux pour les acteurs de la réponse, que pour les

---

<sup>81</sup> Hernandez, Brian Anthony, consulté le 20/12/2012, <http://mashable.com/2011/05/05/history-of-twitter/>,

<sup>82</sup> S.Proulx, 2011, La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel : premières réflexions. Document téléchargé depuis <http://www.sergeproulx.info> (consulté le 10 octobre, 2012).

<sup>83</sup> PEJ New Media Index, *Social Media Aid the Haiti Relief Effort*, Journalism.org, Pew Research Center for Excellence in Journalism, Washington, 2010, Consulté 2 février, 2012, [http://www.journalism.org/index\\_report/social\\_media\\_aid\\_haiti\\_relief\\_effort](http://www.journalism.org/index_report/social_media_aid_haiti_relief_effort)



sinistrés ou encore pour les journalistes en quête d'informations, d'où son usage répandu lors du séisme en Haïti. Mais il est intéressant de noter la flexibilité de ce mode de communication au niveau des rapports humains.

En tant que réseau social qui n'exige pas de réciprocité dans les relations entre ses usagers, Twitter participe à la fois à la reproduction de rapports verticaux où certains individus auront assez de notoriété pour diffuser vers un large bassin d'abonnées, mais également à la création de rapports horizontaux d'échanges entre pairs. Hermida (2010) note que son intérêt premier réside dans la diffusion rapide d'informations sur un événement donné, presque en temps réel. De plus, en reposant sur la mise en place de relations non réciproques et synchrones (Marwick et Boyd' 2010) et sur la création de modalités d'adressage aux journalistes d'accéder à une plus grande diversité de sources et de témoins directs d'un événement (Arceneaux et Weiss, 2010). (M. H. Proulx 2012)<sup>84</sup>

La flexibilité de Twitter au niveau des rapports est aussi très novatrice dans le contexte d'un désastre. Avant l'arrivée de Twitter et des autres médias sociaux comme Facebook, les rapports entre sinistrés et répondants professionnels qui détenaient l'information par exemple s'exerçaient davantage dans une relation verticale. L'aidant vers l'aidé. Grâce aux médias sociaux, l'aidant peut être le voisin, l'oncle ou la communauté même éloignée. Le sinistré peut s'exprimer et diffuser son message vers les acteurs ou autres répondants, alors qu'auparavant, il ne pouvait le faire que très rarement par l'intermédiaire des médias de masse et des journalistes. De l'autre côté, les acteurs répondants peuvent plus facilement informer les sinistrés de leurs stratégies de réponse. Nous verrons dans la section 2.9 comment cela s'est concrétisé par le système Ushahidi.

Twitter s'est aussi porté à l'aide de la communauté de médecins déployés en Haïti. Une équipe de l'Université Drexel, en collaboration avec le Département des sciences informatiques de l'institut Atlas de l'Université du Colorado a élaboré une étude sur l'usage de Twitter dans le contexte médical du séisme en Haïti. Lors des trois premières semaines depuis le 12 janvier jusqu'au 2 février seulement, ils ont catalogué 2, 569,102 *tweets* contenant le mot Haïti. Par un procédé de segmentation, ils ont conclu que, de ceux-ci,

---

<sup>84</sup> Proulx, Millette, Heaton. 2012, *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec: Presses de l'université du Québec,

175,584 *tweets* concernaient une action ou un besoin d'ordre médical. (A.Sarcevic, et al. 2012)<sup>85</sup>. La recherche ne porte aucune conclusion quant à l'utilité ou aux répercussions de ces communications.

Malgré l'apparente prolifération des informations en provenance de Twitter ou des SMS, cela ne veut pas dire que l'information a été reçue par les acteurs de la réponse et transformée en stratégie de réponse. Comme nous l'avons déjà mentionné, le succès d'une stratégie de secours de si grande envergure dépend de l'efficacité des échanges informationnels entre acteurs. Vu l'état des lieux et le niveau d'entropie ou de bruit<sup>86</sup>, le défi était de taille pour transformer l'information en organisation stratégique menant à l'action. L'autre défi que représente Twitter provient de *l'impossibilité de s'assurer que l'ensemble des sources primaires sont valables*. (S. Proulx, 2011)<sup>87</sup>

Il est donc essentiel de déterminer le *qui, quoi, quand, comment* ou *pourquoi* des informations générées sur *Twitter*. S'agissait-il des victimes, des acteurs de la réponse, des spectateurs, des journalistes? Cette information a-t-elle été reçue, comprise et cataloguée par l'organisme de la réponse? Si oui, par qui, comment et surtout, a-t-elle été retransmise et organisée en vue de la stratégie de la réponse? Selon Louise Comfort, le système de la réponse doit être conçu comme un système fondé sur des *actions communicatives* (communicative acts).

Viewing response systems as a set of communicative acts, however, enables us to conceive of the system as a structure that holds and exchanges information across organizations and jurisdictions. The information capacity of the response system defines the limits and potential for coordinated action among its constituent units. While these limits may be increased, the capacity for coordinated action by the disaster response system cannot exceed its information base.<sup>88</sup> (L. K. Comfort 1999)<sup>89</sup>

<sup>85</sup> Sarcevic, et al., *Beacons of Hope» in Decentralized Coordination: Learning from On-the-Ground Medical Twitteres During the 2010 Haiti Earthquake*, ACM, 2012, Seattle, p.3

<sup>86</sup> La notion de bruit évoquée ici fait référence au bruit sémantique dans la théorie de Shannon Weaver, issue du lieu et des traumatismes qui impactent les communications.

<sup>87</sup> S.Proulx, 2011, La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel : premières réflexions. Document téléchargé depuis <http://www.sergeproulx.info> (consulté le 10 octobre, 2012).

<sup>88</sup> *Op.cit.*, p.20

<sup>89</sup> *ibid.*



La capacité du système de la réponse à gérer l'information définit les limites et le potentiel d'action des unités qui le constitue. Autrement dit, le pouvoir d'agir de l'organisme de la réponse est directement proportionnel à sa capacité de gérer l'information.

Dans leur livre *Web social*, Millerand, Proulx et Rueff, faisant référence aux sites de *microblogging* (Twitter) et de *podcasting*, soulèvent « l'hypothèse de l'émergence d'une nouvelle forme sociale de communication prenant appui sur ce que Castells (2007) appelle les « médias de masse individuels » c'est-à-dire un nouveau type de média, certes massifs mais produits, reçus et ressentis individuellement. La nouveauté de ces médias réside, premièrement, dans la possibilité de diffuser de l'information à l'échelle planétaire avec des moyens relativement modestes. »<sup>90</sup> (Millerand, Proulx, Rueff, 2010) Ainsi, le signal de Twitter fait fi des frontières mondiales, mais pas des limites de la langue et de la culture. Il cadre donc dans une perspective internationale de la communication mais son impact est limité par les signes qui sont employés par les utilisateurs et la capacité des récepteurs d'en décoder le sens.

Les mécanismes de codage et de décodage issus dans la théorie de la réception élaborée par Stuart Hall nous informent des facteurs dont nous devons tenir compte lors de la collecte et l'analyse des données.

Codage et décodages sont des moments épistémologiquement distincts mais tous les deux sont déterminés par l'obligation de l'encodeur de traduire ces événements sous forme de messages qui auront la capacité de devenir des événements communicationnels significatifs en atteignant le récepteur. Les règles formelles du langage et les règles de construction des discours [...] jouent ainsi un rôle important dans le processus d'encodage des messages.

Toutefois, ces règles de codage ne peuvent masquer complètement ni l'événement historique ni les rapports sociaux mis en jeu, ni les conséquences sociales et politiques du fait que ce qui est signifié le doit de telle ou telle façon. Il est impératif que le message soit codé de

---

<sup>90</sup> Millerand, F et al. 2010, *Web social : mutation de la communication*, Presses de l'Université du Québec, Montréal, p.25

authentiquement perçu – et le sens effectivement décodé – peut être réellement approprié par l'agent au point de réception pour être éventuellement transformé dans les pratiques sociales spécifiques et avoir, par conséquent, un « effet » quelconque. (Proulx, Bélanger, 2003)<sup>91</sup>

Les usagers de CMT diffusent via *Twitter* des codes (messages textes) accessibles à la population mondiale. Ces codes, une fois rendus dans l'espace public en ligne parviennent à des récepteurs situés en grande partie dans un autre contexte ou cadre culturel et social. Mais ils demeurent toujours à être décodés.

Il est donc possible que nous découvriions, au terme de l'analyse des données, qu'il y a eu usage et appropriation suffisante pour générer l'information nécessaire à l'organisation stratégique de la réponse mais que les récepteurs n'aient point saisi le message et que l'action espérée ne se soit pas concrétisée.

Si tel est le cas, nous devons déterminer quels sont les points de résistances ou de « perte de signal ». Était-ce la nature du message, le facteur bruit dans le système, l'appropriation de la technique ou simplement une défaillance dans la capacité du système de la réponse à récoiler, analyser, diffuser et/ou transférer l'information.

#### 2.10.4 Ushahidi : le pouvoir des masses

Le terme U-SHA-HI-DI veut dire « témoignage » en Swahili. Cet environnement numérique créé lors d'une manifestation politique au Kenya pour rendre témoignage de la violence infligée aux citoyens, offre une plateforme participative de *logiciel libre faisant appel au « crowdsourcing »* ou à la *logique du grand nombre* » (Proulx 2012). Le *crowdsourcing* implique que l'on obtienne de la part d'un grand nombre de participants volontaires, des informations précises ou une solution novatrice à un problème. Cette technique n'avait jamais été utilisée dans le cadre d'un désastre avant celui qui a frappé l'Haïti.

---

<sup>91</sup> Proulx, Serge, Bélanger, Danielle, *La réception des messages*, La communication politique, UQAM, Montréal, 2003, ch.7, p 231

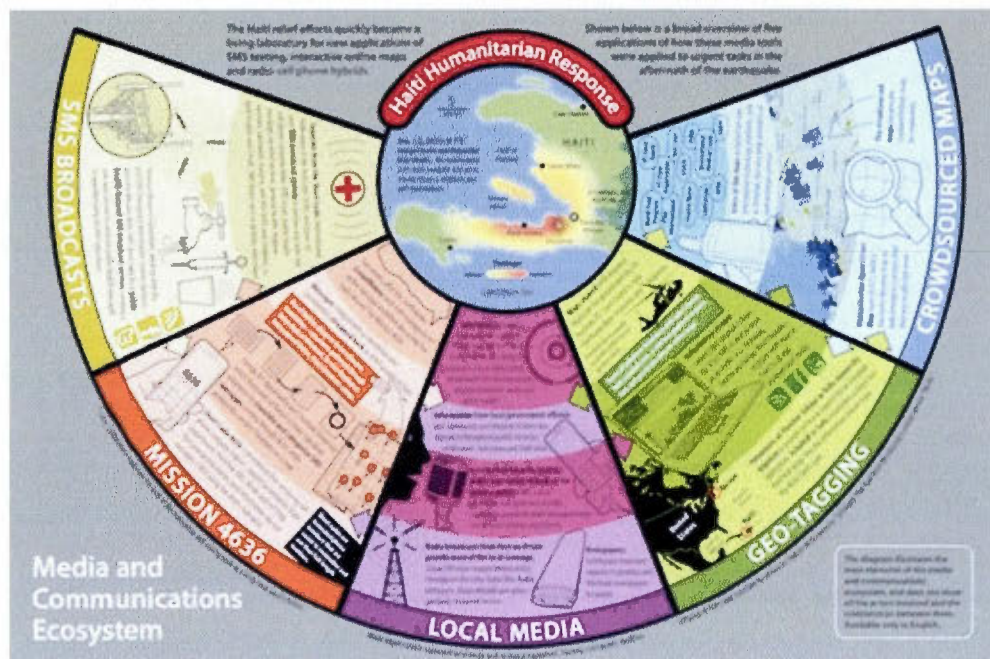


Figure 2.4 : USHAHIDI en Haïti<sup>92</sup> : écosystème de communication

Dans le contexte de l'aide humanitaire, le *crowdsourcing* est mis à profit des victimes en reliant des experts de plusieurs domaines à travailler ensemble de manière bénévoles dans le but de capter l'information, catégoriser, analyser et communiquer les données aux répondants sur le terrain.

Le crowdsourcing tel qu'effectué par Ushahidi les deux premières semaines suivant le séisme consistait à rapatrier les SMS en provenance du terrain en utilisant un code à quatre chiffres, le #4626, qu'avait fourni DIGICEL, la plus grande compagnie de téléphonie mobile en Haïti. *The four-digit code enabled cell phone users to send free messages to central information centers about missing persons and emergency needs. SMS messages and direct reports from Haitian citizens began to flow within four days of the quake.* (Nelson 2011)<sup>93</sup>

<sup>92</sup> Nelson, Ann, 2011 How mapping, SMS platforms saved lives in the Haiti Earthquake, <http://blog.ushahidi.com/index.php/2010/02/23/ushahidi-the-unprecedented-role-of-sms-in-disaster-response/>. consulté en ligne le 10/22/2012

<sup>93</sup> Ibid.,

Certains SMS décrivaient l'endroit et l'état de victimes prises sous les décombres, certains *Tweet* décrivaient des besoins en nourriture, en eau, en soins médicaux. Un grand nombre de ces SMS était écrit en Créole alors que la langue utilisée principalement parmi les acteurs membres des groupes sectoriels était l'anglais. La plateforme d'Ushahidi (voir fig.2.4) captait ces messages et les acheminait vers des traducteurs. Ces messages étaient ensuite jumelés à une autre technologie appelée Crisis Mapping qui localise les SMS transmis sur le terrain en indiquant sur une carte la provenance du message texte.<sup>94</sup> Près d'un demi-million de personnes ont contribué bénévolement à cette technique. Une fois l'information cataloguée, traduite et cartographiée, elle était accessible sur un site web pour les acteurs de la réponse. *Plus de 1500 messages ont été ainsi codifiés lors des deux premières semaines.* (traduction libre) (Anne Nelson, 2011)

#### 2.10.5 One Response : site internet de la réponse

Pour sa part, l'OCHA a mis sur pied un site web intitulé ONE RESPONSE. Ce site web est un outil collaboratif regroupant les différentes agences d'aide humanitaire sur le terrain et vise à augmenter la coordination à l'intérieur des *clusters* en favorisant l'échange d'information.

Ce site web comprenait les éléments suivants :

- a) Une page globale comprenant le matériel clé pour les acteurs – ce site deviendra sous peu : [www.humanitarianreform.org](http://www.humanitarianreform.org)
- b) Des informations pertinentes sur le terrain et les urgences
- c) Un site spécifique est créé advenant une urgence à l'intérieur de 24 heures
- d) Une version légère est disponible favorisant l'accès dans les régions éloignées.  
L'information peut être catégorisée selon le critère public/privé limitant aux acteurs seuls l'accès à certaines informations.
- e) Chaque groupe sectoriel est responsable de son site.
- f) OCHA est propriétaire et responsable de l'entretien du site<sup>95</sup>

<sup>94</sup> Openstreetmap: <http://blog.osmfoundation.org/about/> consulté le 17/11/2012

<sup>95</sup> Traduction libre des fonctions en énumération : <http://www.humanitarianresponse.info/>

Pour pouvoir avoir accès à ce site web, les acteurs dans les *clusters* devaient avoir accès à un ordinateur ou à un téléphone intelligent, ce qui représenterait un défi compte tenu de l'état des lieux. (voir tabl. A1).

Ce bref survol des communications mobiles textuelles nous permet de constater leurs multiples applications possibles au sein de la réponse humanitaire en Haïti. En effet, il semble que les acteurs avaient les moyens comme jamais auparavant de communiquer entre eux et avec les victimes du séisme.

Les assises théoriques que nous avons défendues démontrent le rôle potentiel de l'information et des nouvelles techniques dans l'organisation de la réponse. Elles expliquent également les défis liés au contexte extrêmement complexe d'un séisme en ce qui a trait à la gestion de l'information, à la communication et à la coordination de l'organisme de la réponse. Nous croyons donc être en mesure d'élaborer plus loin la recherche en vue d'émettre des résultats qui puissent éclairer les nombreuses questions soulevées à date.

## CHAPITRE III

### ÉTUDE DE CAS

#### 3.1 La méthodologie du complexe

Nous avons choisi le modèle méthodologique de l'étude de cas pour appréhender l'objet du présent mémoire puisqu'il s'harmonise bien avec notre approche épistémologiquement ancrée dans le constructivisme et la perspective systémique de la Complexité. (Morin, Introduction à la pensée complexe 1990)

La méthodologie de l'étude de cas suggère un rapprochement avec celle développée dans *l'étude des systèmes* qui fait aussi appel à la notion de triangulation. Le Moigne (1990) écrit que "*la définition d'un objet se fait par triangulation : elle pondère une définition fonctionnelle (ce que l'objet fait), une définition ontologique (ce que l'objet est) et une définition génétique (ce que l'objet devient)*" (p. 64). Il parle des "trois attitudes du modélisateur - ou de l'observateur" qui suggèrent "*le cadre dans lequel viendra s'inscrire la description de l'objet à modéliser (l'observé) : ces trois visions, la fonctionnelle, l'organique et l'historique, devront se joindre et s'imbriquer.* (Leplat, 2002, p. 4).»<sup>96</sup>

Autre théoricien et ardent défenseur de la validité scientifique de l'étude de cas est Robert Yin (2003, p. 13-14)<sup>97</sup> qui valorise la *prise en compte du contexte* dans l'étude d'un phénomène. Pour Yin, une étude de cas est une recherche empirique qui :

1. traite d'un phénomène *contemporain* dans son contexte;
2. est caractérisée par le fait que les frontières entre le phénomène et son contexte ne sont pas claires;
3. comporte une abondance de variables pertinentes;

---

<sup>96</sup> Leplat, Jacques, 2002, *De l'étude de cas à l'analyse de l'activité*, Vol 4. No.2, 31pages, Presses de l'Université du Québec à Montréal, Montréal, 65 pages

<sup>97</sup> Yin, R.K., 1994, *Case study research. Design and Methods*, 2ième édition, Sage Publications, Londres



4. s'appuie sur de multiples éléments de preuve, qui doivent converger (triangulation);
5. est orientée par un cadre théorique existant.»<sup>98</sup>

Le contexte et la nature de notre objet d'étude est contemporain et caractérisé par le fait que *les frontières entre le phénomène et son contexte ne sont pas claires*. Ceci est vrai, tant dans l'emploi des CMT lors d'une réponse humanitaire que dans la dynamique Nord/Sud dans ce même contexte. Les fondements théoriques font aussi état d'une abondance de variables pertinentes et de possibilités de triangulation. Même si le champ d'étude de la gestion des désastres comme tel est plutôt jeune, les quelques ouvrages cités de Louise Comfort, Quarantelli, Wall et Rodriguez posent des fondements solides sur lesquels s'ajoutent les théories du développement et des communications internationales, les théories de la sociologie des usages, ainsi que les théories de la complexité. Aussi, avec la triangulation des techniques de collecte de données telles les entrevues semi-dirigées, l'observation, et la recherche documentaire au sein des organismes de la réponse, nous croyons pouvoir dresser une analyse concluante et faire apparaître les caractéristiques du cas. « *Selon Hamel (1997), par définition, l'étude de cas fait appel à diverses méthodes, que ce soit l'observation, l'entrevue semi-directive et l'une ou l'autre des techniques d'analyse du contenu [...] La variété des méthodes s'inscrit dans ce but de croiser les angles d'étude ou d'analyse. [...] Dans le cas présent, la triangulation des données a pour but de croiser les points de vue, de tisser un réseau qui fera apparaître l'organisation du cas.* » (Leplat 2002)<sup>99</sup>

Pour Louise Comfort, l'étude de cas représente la meilleure méthodologie pour encadrer un travail de recherche dans le domaine des désastres. Si elles sont cohérentes au niveau du cadre théorique par le fait qu'elles s'appuient sur les recherches antérieures, les études de cas peuvent contribuer à mieux comprendre et cataloguer l'historique des désastres, qui permettront aux chercheurs de faire avancer la connaissance dans ce nouveau domaine par effet cumulatif.

---

<sup>98</sup> Latzko-Toth, Guillaume, *L'étude de cas en sociologie des sciences et des techniques*, CIRST, Université du Québec à Montréal, 2009, p.6

<sup>99</sup> Leplat, Jacques, 2002, *De l'étude de cas à l'analyse de l'activité*, Vol 4. No.2, 31 pages, Presses de l'Université du Québec à Montréal, Montréal, p 3

The theoretical framework, once developed on the basis of earlier research and argument, then informs the comparative case investigations, and it will in turn be specified and modified through these analyses. The result is, on the other hand, a set of historical cases accounted for with a coherent theory and, on the other, a set of propositions about the conditions of rapidly evolving organizational systems that have been progressively modified and are consistent with the facts of the cases examined as well as with the preceding research taken into account. (L. K. Comfort 1999)<sup>100</sup>

### 3.2 Haïti : contexte favorable d'étude

#### 3.2.1 L'effervescence des communications mobiles textuelles

L'usage des CMT en Haïti, observée par les médias internationaux et les chercheurs pour la première fois de l'histoire, a été rendue possible grâce à la contribution des compagnies qui développent des techniques et des technologies comme Digicel et Voilà.

Large-scale ownership of mobile phones and use of social media in Haiti, as well as the emergence of the volunteer tech community and mobile phone companies as humanitarian actors, all ensure that the country continues to be a watershed response in the use of technology and communication. (Wall 2010)<sup>101</sup>

Comme nous l'avons exprimé au chapitre II, nous sommes à l'ère numérique et l'effervescence de ces nouvelles techniques révolutionne notre manière *de faire société*. (Proulx, 2012) Mais qui dit révolution, dit changement. Le changement n'est pas toujours facile à effectuer et peut provoquer une résistance de la part des organisations.

Cette étude de cas nous permettra d'évaluer si oui ou non les CMT ont pu contribuer à la réponse humanitaire et, par le fait même, démontrer l'évolution des rapports sociaux dans l'organisme de la réponse. Y a-t-il eu restructuration de l'organisme de la réponse dû à

---

<sup>100</sup> *Op.cit.*, p.42

<sup>101</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak) : Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe, p.7

l'introduction des nouvelles techniques d'information? Y a-t-il eu résistance face à l'adoption de ces nouvelles techniques ou enthousiasme parmi les acteurs de la réponse?

L'analyse des données nous permettra d'évaluer non seulement l'appropriation technique par les acteurs, mais aussi leur ouverture à la réforme technique ainsi que leur capacité à gérer la multitude d'information ayant un potentiel d'influencer la stratégie de réponse.

### 3.2.2 Accessibilité aux acteurs par la chercheure

Il serait très difficile pour un étudiant d'avoir accès aux acteurs de la réponse au moment même d'une réponse humanitaire initiale. Dans un tel contexte, le temps des acteurs est alloué entièrement à sauver des vies. Il serait donc est impensable de leur demander d'accorder du temps à la recherche alors qu'ils peuvent à peine dormir.

Après l'urgence des premières semaines, vient la période de reconstruction. Souvent, à ce moment, ce sont d'autres personnes qui prennent la relève qui sont experts en structuration de projets de ce type. Les experts de la réponse initiale repartent alors d'où ils sont venus et deviennent difficile à retracer.

L'auteure a eu le privilège d'être sur les lieux en tant que Directrice de Vision Mondiale au Québec et responsable des communications, ce qui lui a permis de se familiariser avec le terrain et les défis du contexte au niveau des communications et de la logistique. Ce poste lui a aussi donné accès à des gens hauts placés et aptes à contribuer aux efforts de la présente recherche. L'information privilégiée à laquelle elle a eu accès n'est pas toujours facile à obtenir pour des raisons de politiques internes aux organismes qui n'ont pas toujours confiance à la manière dont sont traitées les données par de tierces parties.

Often for good reasons but sometimes for self-serving ones, official disaster response agencies frequently try to limit not only researchers' access to personnel for interviews but also to control the written documents that researchers are able to obtain. When they are successful at restricting the flow of official documents and other information to only those that are available to the public-at-large (incl. news media), the picture of disaster that researchers are presented with will be biased toward what Quarantelli (1981) has aptly labeled the "command post point of the

view”, meaning the picture of disaster that those in charge would like people to have (Tierney, 2002b, p.261). (Rodriguez, 2007)<sup>102</sup>

### 3.2.3 Techniques de collecte de données

L'étude de cas favorise la triangulation des données. Nous proposons donc trois méthodes de collectes de données soit la participation observante (PO partielle - normalement utilisée en ethnométhodologie mais incontournable dans le présent cas), les entretiens semi-dirigés et l'étude de la documentation écrite tels les rapports de programmes émis par les organismes de la réponse.

### 3.2.4 La *participation observante* (PO)

Comme l'auteure du présent mémoire était sur le terrain et a agi à la fois comme participante et comme observatrice, nous ne pouvons éviter le risque de subjectivité face à l'objet de la recherche. Sans vouloir adopter le modèle de l'observation participante (OP) ou de la participation observante (PO) pure et propre à l'ethnométhodologie pour le présent travail, nous désirons toutefois défendre le bien-fondé de l'expérience de l'auteure qui lui a permis un accès privilégié au terrain. De plus, l'étudiante a pu identifier le phénomène de la complexité, une notion qui peut rester abstraite si elle n'est traduite dans un contexte aussi tangible que celui de la réponse au séisme en Haïti. Toutefois, plusieurs souvenirs des expériences sur le terrain ont influencé le déroulement de la recherche et demeurent valables dans la perspective de la triangulation des données si essentielle dans l'étude de cas.

La PO signifie dès lors que le chercheur fréquente le terrain examiné aussi intensément que possible (Pfadenhauer, 2005). En cas de succès, la qualité des données obtenues est difficilement égalable par d'autres moyens méthodologiques: on recueille en effet des informations à propos de ce que quelqu'un expérimente véritablement du monde, et sur la manière dont est vécue cette expérience. La présence sur le terrain n'est pas seulement destinée à décrypter un système social

---

<sup>102</sup> *Op. cit.*, p.72

de l'intérieur; elle vise à comprendre ce que c'est qu'être un acteur de ce terrain, compréhension qui demeure toutefois ancrée dans une expérience. (Soulé 2007)<sup>103</sup>

### 3.2.5 Entretien semi-dirigé

L'entretien semi-dirigé fait partie des méthodes de collecte de données les plus utilisées dans la recherche qualitative inductive. Nous avons donc choisi d'effectuer des entretiens semi-dirigés avec des professionnels de l'aide humanitaire à l'œuvre dans les «clusters» des Nations Unies lors des deux premières semaines de la réponse humanitaire en Haïti. Cette méthode nous semblait la plus pertinente dans le cadre d'une approche co-constructiviste qui considère l'autre (en l'occurrence les co-acteurs sur le terrain qui seront interviewés) comme étant en mesure de traiter l'information en provenance de leur environnement et d'en produire un sens. (Savoie-Zajc, 2009) Le savoir de ces co-acteurs (personnes interviewées) contribuera à construire le sens qui nous mènera à la production des résultats de la recherche.

### 3.2.6 Le choix des participants

Les participants aux entretiens ont été choisis en fonction de leur rôle au sein des *clusters*, de leur fonction sur le terrain, de leur présence sur les lieux du désastre lors de deux – trois premières semaines de la réponse, et de leur disponibilité à accorder de 45 à 60 minutes à un entretien par le biais de Skype.

Nous avons contacté les personnes d'abord par courriel en détaillant l'objet de la présente recherche. Une fois le contact établi et la réponse favorable, nous avons procédé à la signature d'un formulaire de consentement et cédulé un moment de rencontre favorable. Les professionnels de la réponse qui ont accepté de participer à la recherche sont (le masculin est utilisé pour favoriser l'anonymat):

---

<sup>103</sup> Soulé, Bastien. 2007, «Observation participante ou participation observante? Usages et justification de la notion de participation observante en sciences sociales.» *Recherche qualitatives*, Vol 27,p. 138



- a) Un directeur de l'organisation internationale de la migration des Nations Unies et responsable de l'ensemble des *clusters* de la réponse humanitaire en Haïti. (P1)
- b) Un directeur au sein d'Internews et du CDAC (Communication with Disaster Affected Communities) (P2)
- c) Un coordonnateur de la réponse humanitaire au sein d'une importante ONG qui fournissait de l'eau, de la nourriture, des couvertures, des tentes et du matériel médical. (P3)
- d) Un coordonnateur en chef du *cluster* de la logistique des Nations Unies (P4)
- e) Un directeur international des communications de réponse humanitaire au sein de l'une des plus grandes ONG mondiale. (P5)
- f) Un coordonnateur d'un ONG locale présente au sein des *clusters* WASH, matériel médical, protection de l'enfance et gestion de camp de personnes déplacées. (P6)

### 3.2.7 Format des entretiens

Les personnes ont été d'abord contactées par courriel, puis une date a été choisie pour l'entrevue qui s'est passée par Skype car ils étaient soit en Haïti ou ailleurs dans le monde, affectés à d'autres urgences humanitaires.

Les entrevues ont été enregistrées, retranscrites, puis catégorisées dans les tables d'analyse et de synthèse des données. (*voir app. C 3*)

### 3.3 Étude des rapports émis par les différents organismes de la réponse

L'étude de la documentation produite par les organismes de la réponse fait aussi partie des données essentielles à l'analyse et à la production des résultats de la recherche.

Les rapports d'intervention des organismes sont produits généralement par le biais d'une collecte de données qualitatives. Ces rapports consistent principalement à recenser et évaluer l'efficacité des programmes afin d'adresser les difficultés observées sur le terrain en



proposant des solutions opérationnelles. Ils contribuent à mettre en évidence les défis et les réussites au niveau de l'impact sur le terrain et à guider l'évolution de l'intervention de l'organisme soit dans son travail courant ou dans ses interventions au sein de futurs désastres. Mais aucune de celles répertoriées pour la présente recherche ne s'appuient sur les modèles théoriques soulevés dans le présent mémoire puisque leurs objectifs sont strictement opérationnels et non théoriques. Ainsi, les données produites dans ces rapports servent essentiellement à corroborer les données provenant des entretiens semi-dirigés et des observations sur le terrain.

### 3.4 Sondage

L'objectif initial d'effectuer un sondage auprès des acteurs de la réponse humanitaire était de produire une analyse plus large qui appuierait les conclusions de l'analyse des données qualitatives. Malgré des efforts soutenus auprès de nombreuses organisations bien disposées à répertorier et à communiquer avec les acteurs de la réponse en Haïti qui étaient maintenant dispersés sur tous les coins du monde, les acteurs eux-mêmes n'ont pas répondu à l'appel à la participation au sondage. La plupart des acteurs sont maintenant répartis sur la planète et doivent répondre à d'autres demandes toutes aussi exigeantes sur leur temps. Les efforts de contacts en ce sens ont été effectués dans trois organisations et dans tous les cas, la même réponse a été formulée : « *I've forwarded your email to a couple of contacts who were in Haiti and working with the clusters post-Earthquake [...] I suspect that most of those involved will have moved on and it may be hard to get hold of them. But let's see what we can muster for you.* » Deux semaines plus tard les doutes se confirment : « *I'm afraid I've had absolutely no response* »<sup>104</sup>. Quoiqu'il en soit, l'analyse qualitative appuyée par la documentation, l'observation sur le terrain et les entretiens nous permettront d'effectuer la triangulation des données essentielles à la production des résultats.

---

<sup>104</sup> Extrait d'échange de courriels avec l'auteure et une coordonnatrice de réponse humanitaire

### 3.5 Finalité théorique

Enfin, comme nous l'avons mentionné plus haut, nous avons comme objectif une certaine finalité théorique. Nous souhaitons faire avancer la connaissance, ou du moins contribuer à la réflexion concernant l'approche plus globale d'une réponse humanitaire.

*La finalité théorique, elle, vise non seulement à trouver une solution au cas particulier considéré, mais à dégager aussi le principe de cette solution exploitable à l'étude d'autres cas. Le cas est alors inséré dans un cadre théorique : il devient un exemplaire d'une catégorie plus large dont les contours sont à définir. Cette perspective est celle de la recherche, orientée vers la constitution ou l'enrichissement d'un corps de connaissances transmissibles et utiles pour l'étude d'autres cas.*<sup>105</sup> (Leplat 2002)

Ainsi, nous espérons que le présent mémoire puisse favoriser *la constitution ou l'enrichissement d'un corps de connaissances transmissibles et utiles pour l'étude d'autres cas* dans le domaine de la réponse humanitaire d'urgence dans un PED par les pays du Nord.

### 3.6 Considérations éthiques

Toutes les règles éthiques ont été observées telles que le stipule le certificat éthique joint en appendice B1. Outre le code d'éthique obligatoire de l'UQAM, l'auteure s'est engagée à effectuer l'analyse des données dans le plus grand effort d'objectivité possible dans ce type de recherche et à mettre en valeur toute information pertinente à la compréhension des résultats obtenus.

### 3.7 Le cadre opératoire

Par la méthode d'enquête inductive, nous tenterons de voir la plausibilité et la pertinence de cette hypothèse en déployant le cadre opératoire indiqué aux points 4.2, 4.3, 4.4, 4.5.

---

<sup>105</sup> Leplat, Jacques. 2002, *De l'étude de cas à l'analyse de l'activité*. Vol 4., *Pistes*, novembre 31, p.6

Chaque concept vise à mesurer la fréquence, la familiarité et l'usage des CMT par les acteurs dans les *clusters*.

## **A - Les communications mobiles textuelles**

### Indicateurs (1a) : accès

- i. Téléphone
- ii. Ordinateur
- iii. Réseau SMS
- iv. Réseau téléphonie vocale

### Indicateurs (2a) : type d'appareil mobile

- i. Cellulaire local
- ii. Mobile Intelligent
- iii. Satellite

### Indicateurs (3a) : Type d'usage

- i. Usage vocal
- ii. Usage SMS
- iii. Usage Twitter
- iv. Usage email

### Indicateur (4a) Type d'information par SMS

- i. Détails techniques (coordination de logistique)
- ii. Détails confidentiels
- iii. Information stratégique (stratégie de réponse)

### Indicateur (5a) Type d'information par email sur mobile

- i. Détails techniques (coordination de logistique)
- ii. Détails confidentiels
- iii. Information stratégique (stratégie de réponse)

### Indicateur (6a) Type d'information par voix

- i. Détails techniques (coordination de logistique)
- ii. Détails confidentiels
- iii. Information stratégique (stratégie de réponse)

Indicateur (7a) : habiletés techniques

- i. SMS
- ii. Email par mobile
- iii. Twitter
- iv. Ushahidi
- v. One Response

**B – 1) La complexité du terrain**

Indicateur (1b) : impact de l'état des lieux sur :

- i. Accessibilité aux lieux des rencontres pour les acteurs
- ii. Équipement et les édifices
- iii. Employés victimes du séisme
- iv. Capacité locale en fonction du terrain (insuffisance en eau, nourriture, sécurité etc.)

**2 ) La dimension psychologique du terrain**

Indicateur (2b) : impact du séisme sur les acteurs

- i. Capacité d'effectuer les tâches et de prendre des décisions
- ii. Capacité de trier l'information de manière adéquate
- iii. Capacité d'effectuer des stratégies en fonction des informations obtenues

**3) La coordination internationale**

Indicateur (3b) Capacité de réaction en fonction de la coopération internationale

- i. Incorporation des informations en provenance des CMT au sein des clusters
- ii. Partage des informations par voie CMT entre différents organismes au sein des clusters
- iii. Perception de l'efficacité du système des clusters

**C - La réponse humanitaire**

Indicateur (1c) : Types d'informations en provenance des CMT

- i. Gestion des opérations
- ii. Gestion des communications avec les victimes
- iii. Coordination interne

Indicateur (2c) : Types d'actions découlant des CMT

- i. Changement de stratégies de réponse (modification de programmes)
- ii. Réduction des dédoublements des stratégies de réponse

**D- L'unité d'analyse :** Les acteurs de la réponse humanitaire au sein des *clusters*

L'unité d'analyse était composée de hauts dirigeants ou de personnes ayant à planifier les stratégies de réponse humanitaire. La description des fonctions de ces personnes est détaillée au point 3.2.6 du présent mémoire. Tous les répondants étaient en fonction lors des deux premières semaines, quoique certains n'aient pas pu se rendre avant la deuxième semaine vu l'état des lieux. Nous avons retenu également la participation de l'un des coordonnateurs en chef des groupes sectoriels de l'ONU qui était en fonction en République Dominicaine dès le lendemain du séisme.

### 3.8 Les défis prévus

Le plus grand défi de cette recherche fut de pouvoir obtenir les entrevues avec les personnes les plus pertinentes en vue d'obtenir des données de qualité supérieure qui soient représentatives de la diversité des organisations au cœur des *clusters*. La difficulté d'obtenir ces entrevues ne réside pas dans l'intérêt des participants mais dans leur disponibilité et dans leur accès à un réseau internet puisque les entrevues doivent se faire par Skype. La plupart des représentants au sein des *clusters* sont aujourd'hui occupés à répondre à d'autres urgences, et peuvent difficilement accorder le temps nécessaire à une entrevue.

L'autre défi est lié à l'usage de Skype qui n'offre pas toujours la qualité sonore idéale. Mais l'auteure n'avait pas les moyens de faire les entrevues en téléphonie de longue distance.

### 3.9 Les résultats attendus

Au terme de la revue de la littérature, de la collecte et l'analyse des données, l'auteure croit pouvoir publier des résultats qui puissent contribuer à l'avancement de la connaissance au niveau théorique de la gestion des désastres à la lumière des nouvelles techniques, et à produire un document qui puisse être utile pour les organisations de réponse humanitaires internationales.

### 3.10 Limites de la recherche

Nous avons choisi de ne pas opter pour un logiciel d'analyse de contenu puisque nous n'avons obtenu que 6 entrevues semi-dirigées et que le contenu variait selon les participants. Les pourcentages indiqués dans les tableaux d'analyse sont approximatifs puisque tirés des données qualitatives et peuvent comprendre une certaine marge d'erreur. Le but des tableaux est de donner une idée générale des mesures obtenues pour les différents indicateurs.

Les facteurs limitatifs de la recherche sont les suivants :

1. L'impossibilité d'accéder à un nombre assez élevé d'intervenants pour effectuer des moyennes représentatives
2. Le facteur temps entre le désastre et la présente recherche. Certains participants avaient du mal à se remettre dans le contexte et à se remémorer en pourcentage l'usage de SMS versus du téléphone vocal.
3. Les entrevues se sont effectuées dans des conditions parfois difficiles. Le signal Skype se perdait, le son n'était pas toujours bon et le temps alloué n'était pas optimal dans un des cas.
4. L'interprétation des résultats selon la compréhension de l'auteure qui a participé aussi comme acteur suite au séisme.
5. L'accent de la personne interviewée ajoutait à la difficulté de compréhension et d'interprétation.



### 3.11 L'analyse des résultats

#### 3.11.1 Compilation des données

La compilation des données s'est effectuée par l'enregistrement des entrevues, la transcription des entrevues et la catégorisation des réponses dans la grille d'analyse. Les réponses ont ensuite été codées par un système numérique allant de 1 à 5. (app.C1) Si un participant n'a pu répondre à une question, le signe N/A a été intégré.

#### 3.11.2 Grille de codage

La grille de codage numérique a été construite en vue de protéger l'identité des participants tel que le stipule de code éthique de l'UQAM. (app.C2)

#### 3.11.3 Description de la technique d'analyse

Les indicateurs font référence à la question de recherche et aux points soulevés dans l'hypothèse. Les données ont été accumulées selon les indicateurs dans la grille d'analyse, comparées les unes aux autres et ensuite analysées en fonction du cadre théorique et de la revue des publications internes des organisations. Ceci permet la triangulation des données telle que souhaitée dans la méthodologie de l'étude de cas.

#### 3.11.4 Période de l'objet d'étude analysée

Afin de bien cadrer l'analyse des données suivantes, nous tenons à rappeler au lecteur que la période de l'objet d'étude a été fixée aux deux premières semaines suivant le séisme du 12 janvier, 2010 en Haïti. La raison de cette limite réside dans le fait que c'est dans les deux premières semaines que s'établissent les stratégies de réponse initiale, les plus cruciales pour sauver des vies. Il va sans dire que, dans le cas d'Haïti, l'ampleur du désastre était tel qu'il a

été possible de sauver des vies bien après cette période, soit en administrant des soins pour les blessés ou en fournissant nourriture et eau aux réfugiés dans les camps à travers le pays.

Il a été aussi évident dans la revue de la littérature et dans les entrevues que les usages et appropriation des techniques ont évolué au sein de quelques-unes des organisations de réponse humanitaires internationales depuis 2010.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

#### 4.1 Les limites et le potentiel de la technique

Nombreuses publications dans les médias de masse ont vanté la contribution des CMT et du *crowdsourcing* en tant qu'outils de secours aux victimes du séisme en Haïti avec des techniques comme Ushahidi et Twitter. Les résultats de notre recherche indiquent plutôt que ces techniques n'ont pas contribué de manière significative à la réponse humanitaire initiale des deux premières semaines effectuée par les acteurs au sein des *clusters* des Nations Unies. D'abord, l'usage de la téléphonie sous toutes formes était laborieuse et parfois même impossible à cause de la destruction des infrastructures, en plus du fait que plusieurs acteurs n'avaient tout simplement pas approprié les techniques. Certaines organisations n'avaient jamais entendu parler d'Ushahidi par exemple alors que d'autres en étaient sceptiques. « *P2: What I know is that there was a lot of skepticism you know with regard to Ushahidi and as to how it was used beside what has been reported and documented, I think there was a lot of ... there is a phenomenal amount of hype on what Ushahidi did or did not.* »

**Tableau 4.1** Usage et appropriation des CMT de *crowdsourcing*

	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i> République Dominicaine	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i> ONG locale
Twitter	Consultation seulement	Consultation seulement	Pas de compte	Pas de compte	Pas de compte	Pas de compte
Ushahidi	Connaît mais n'utilise pas	Usage et appropriation	Ne connaît pas	Ne connaît pas	Connaît mais n'utilise pas	Ne connaît pas

La contribution des CMT à la réponse humanitaire par les acteurs s'est limitée principalement aux courriels sur téléphone mobile intelligent (Blackberry). Le courriel sur mobile intelligent a permis à 4 des 6 acteurs d'effectuer efficacement des stratégies de réponse. L'appropriation du SMS était excellente pour 5 des 6 acteurs mais le réseau des télécommunications ne permettait pas un usage fréquent sauf pour certaines communications techniques liées à la coordination de transport. *«Once everything has been decided and discussed, pulling the trigger about sending the truck that we communicated via SMS. I am sending the truck at 7:30 AM, it will be there by 11 that kind of stuff could be communicated by SMS, but the details of you know how much of a product to send, how big the truck should be, how many trucks were send, all these kind of stuff, no, could not have been communicated by the SMS.»* Les changements stratégiques par exemple, se faisaient principalement en face-à-face lors de rencontres à l'interne ou au sein des clusters et en deuxième lieu, par voie du courriel sur téléphone mobile intelligent avant que l'internet ne soit rétabli. Une fois que le réseau internet fut rétabli, la gestion des ressources se faisait davantage par ordinateur pour 2 des 6 participants, alors que trois autres, étant plus souvent en transit, utilisaient principalement leur téléphone mobile. La participante de l'ONG locale quant à elle a mis une semaine à récupérer un téléphone et un peu plus de temps à récupérer son ordinateur.

Les CMT n'ont pas non plus contribué à la réduction du dédoublement des efforts de réponse. Selon notre analyse, il ne semblait pas y avoir suffisamment d'échange d'information et de coopération entre les organismes au sein des clusters.

Notre recherche a également dévoilé certains écarts entre les acteurs locaux (P6) sis au cœur du séisme, ceux installés en République Dominicaine (P3) et les acteurs internationaux nouvellement arrivés sur les lieux du désastre. Les tableaux 4.2 et 4.3, mettent en évidence la différence des usages selon le lieu où l'on se trouve. *« P6 À ce moment-là, je n'utilisais pas vraiment le téléphone parce que, bon, le mien je l'avais perdu et puis ensuite j'étais vraiment occupée à préparer la réponse.»* Pour le P3, la coordination au sein des clusters se faisait avec l'accès complet à un réseau de téléphonie et à l'Internet. Il est normal donc que ses données se distinguent des autres. Toutefois, cela indique que, le type de techniques à promouvoir ou développer pourrait varier selon la sévérité d'un désastre, ainsi que du lieu où

se trouvent les acteurs au moment du drame. Il est donc important de tenir compte de ceci dans l'élaboration de stratégies techniques futures au sein des réponses humanitaires.

Pour l'un des participants, la réponse en Haïti constitue un point tournant de la contribution possible des CMT surtout dans la perspective du *crowdsourcing*. Mais son potentiel doit d'abord être reconnu par l'organisme de la réponse. « P2. *For Haitians, for people in the country, in the different towns it was a game changer because we saw how powerful the crowd, you know, the local communities can be when they have access to a communications you know, technology. And the way I was showcasing this was a slap in the face for the humanitarian community. We didn't realize that the response needed to be done with the people we are there to help.* » Cette affirmation rappelle et confirme le point soulevé par Smilie (2001) au chap. II concernant les dynamiques Nord/Sud du développement imposées sur l'organisme de la réponse humanitaire. La plupart des ONG locales n'étaient pas représentées dans les *clusters* pour plusieurs raisons dont, entre autre, le fait qu'elles ne sont pas habituées à fonctionner dans ce système et qu'il y avait un problème de langue. « P6 – *les rencontres qu'on faisait étaient en anglais [...] les ONG locales n'avaient pas vraiment l'opportunité de pouvoir participer à ces rencontres, mais c'était plutôt la communauté internationale, les ONG internationales.* »

Il est intéressant de noter que l'ONG locale avait davantage de communication directe avec les communautés par voie de lettres écrites à la main. « P6 : *C'était le moyen de communication, parce que les gens apportaient (les lettres) au bureau même de leur région! Donc on recevait toutes ces requêtes-là dans les deux premières semaines.* » Cette information met en évidence le fait que les populations auront tendance à se replier sur la technique la plus élémentaire dans les grands désastres affectant les infrastructures des télécommunications.

#### 4.2 : L'innovation : une question de contexte

L'autre facteur limitatif d'usage et d'appropriation des nouvelles techniques de *crowdsourcing* par voie des CMT au sein des clusters de l'OCHA est lié au contexte chaotique du terrain. Tel que souligné au deuxième chapitre, il est difficile d'apprendre de nouvelles techniques au milieu d'un désastre. L'introduction de nouveaux modes de communication ou d'organisation nécessite une grande flexibilité de la part d'un organisme de réponse. (Comfort, 1999) « P2 : *I think a lot of us you know, many people would try to do new things as well but there is a limit to how much you can be innovative with untested and unknown technologies or platforms you know in the midst of a crisis.* » « P3: [...] *that crowdsourcing stuff [...] the potentiality is huge but for the time being we have to improve it a lot to be useful. I mean, as you know, in times of emergency, coordination is key. Again, you can have millions and millions of information but if it's not verified, if it's not coordinated, it's useless.* »

Malgré le fait que trois des participants étaient au courant d'Ushahidi et de son potentiel, il n'en demeure pas moins que l'appropriation de nouvelles techniques se fait lentement, et non au moment d'une sévère crise. Comme nous l'avons vu au chap. 2, l'information peut avoir un impact structurel sur l'organisme en occasionnant des changements fondamentaux qui ne sont pas faciles à intégrer dans les meilleures circonstances. À plus forte raison, les techniques favorisant la diffusion, l'intégration et la segmentation de données pour l'analyse comme le fait Ushahidi doivent-elles être intégrées à l'organisme dans les périodes de préparation aux urgences plutôt qu'en pleine crise.

Introducing information technology also creates opportunities to restructure the organizations work processes (Goodman, Sproull, and Associates 1990) and to re-examine the allocation of authority, attention and resources in disaster operations on the basis of more timely, accurate, and comprehensive information. Such proposed changes are likely to encounter resistance in established organizations reluctant to yield accepted practices, even if unproductive, to unfamiliar



technologies (Argyris 1990; Goodman, Sproull, and Associates 1990) (L.K. Comfort, 1999)<sup>106</sup>

Toutefois, comme l'indique Dijk (2006), l'environnement social que provoque la révolution technique actuelle aura éventuellement l'effet de promouvoir les interactions, créer des ponts entre différents environnements de manière à créer une valeur ajoutée à la gestion de l'information au sein même de l'organisme de la réponse.

The pervasiveness of network structures in modern society is enforced by combinations of social and media networks. Media networks are not simply channels or conduits of communications: they are becoming social environments themselves (Meyrowitz, 1985, 1997). They are settings for social interactions, bridging the individual settings or environments of numerous people acting at their nodes and terminals. [...] The central conclusion is that media networks and mediated communications do not replace social networks and face-to-face communication, but are added to them. [...] the new media are *trend amplifiers*. (Dijk, 2006)<sup>107</sup>

#### 4.3 TWITTER : un outil de sensibilisation

Selon les témoignages publiés dans les médias et d'après l'expérience propre de l'auteure, plusieurs personnes ont été secourues depuis les décombres grâce aux messages textes diffusés sur Twitter. Toutefois, parmi les acteurs interviewés qui travaillaient au sein de grandes ONG d'aide humanitaire au sein des clusters, Twitter ne faisait pas partie des sources fiables d'informations sur lesquelles il était possible de créer des stratégies. Le premier facteur était lié au fait qu'il était impossible de vérifier la validité d'une information en provenance du terrain. Certaines agences ont répondu à ces messages diffusés depuis le terrain mais sans résultats concrets. « *P3 : Other information sharing, the social media, I think they provide information, but it's hard to verify and it's hard to take decisions based on unverified information [...] We sometimes received. I am here in this building place, come and help me or whatever, but then the majority of those were proven wrong, as we didn't*

<sup>106</sup> *Op. cit.*, p.31

<sup>107</sup> *Op. cit.*, p.243

*anybody, so at the end of the day that was more of waste of time than anything else. » Un autre participant a toutefois mentionné que l'usage de Twitter par la population locale a eu pour effet de sensibiliser les ONG internationales au besoin d'accroître la communication des stratégies de réponse avec les communautés locales. Ainsi pour plusieurs grandes ONG, Twitter n'a pas contribué directement mais certainement indirectement « P5: I think all of the things that struck me were probably highlighted in Twitter, but something that we kept hearing was the local communities weren't really aware of what the aid agencies were doing and that was really such a good flag in terms of that meaning, that really ensured us engaging with the communities more to ensure that they get consistent real time information back from aid agencies, so we actually did the corrective action based on the rumors or based on the hearing ».*

Deux participants sur six ont répondu qu'ils avaient un compte Twitter (voir tabl 4.1). P1 a mentionné qu'il aimait suivre les nouvelles sur Twitter mais n'avait jamais écrit un *gazouilli*. (Tweet).

Nous constatons donc que la nature de *diffusion* de Twitter a primé sur son potentiel d'échange informationnel. Pour les sinistrés, Twitter était un moyen de diffuser leur besoin, de demander de l'aide, tandis que pour les acteurs, Twitter était un moyen de consommer l'information diffusée mais dans un mode plus traditionnel de média de masse.

#### 4.4 Le SMS : un système dépendant des infrastructures

Le réseau des télécommunications et le réseau électrique n'a pu être totalement rétabli lors des deux premières semaines suivant le séisme donc la téléphonie sous toutes formes était très limitée. De plus, le terrain étant si complexe, les organismes préféraient la communication en face-à-face pour réduire la complexité et maximiser l'échange informationnel. « P4: *We used SMS but not very frequently because we were trying to communicate information that was too complicated to communicate through an SMS.* »

Tableau 4.2 Usage des CMT de SMS et courriels<sup>108</sup>

	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i> République Dominicaine	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i> ONG locale
SMS	5% des comm.	5% des comm.	2% des comm.	2% des comm.	5% des comm.	Téléphone perdu lors du séisme
Courriels sur mobile	40% des comm.- sur la route	30% des comm.	5% des comm.	10% des comm.	20% des comm.	N/A
Ordi 2e sem.	5% des comm.- sur la route	20% des comm.	58% des comm.	10% des comm.	35% des comm.	10% des comm.

Pour l'ensemble des participants, l'envoi de SMS se limitait à des détails techniques liés à la coordination d'un transport, à la sécurité ou l'accès routier. Outre l'engorgement du système de transmission téléphonique, trois des six participants ont exprimé leurs réticences quant à l'usage du SMS. « *P2 : SMS was very frustrating. Because you would send an SMS and you didn't know if the other person received it or not. And the base proof of that, I remember like [...] my colleagues and I subscribed to the #4626 as well to get a sense of how the system worked and what was the system putting out there. And what we found is that the system... you know, you didn't hear from the system for days and all of a sudden you get three messages in a space of three minutes. So that was also pretty tricky. I don't think we communicated much through SMS because it was fairly unreliable in the first few weeks.* »

Un rapport de l'ONU souligne le fait que l'appropriation et l'usage des nouvelles techniques en lien avec les techniques analogues radiophoniques étaient plus populaires auprès de la population haïtienne qu'auprès des acteurs internationaux de la réponse. « *Within hours of the earthquake, local radio began using broadcast to share information and experiences, identify needs, find assistance, reunite families and help people survive. In some cases they set up stations in the street or in vans, operating almost entirely without support from the international response. Local communicators, including those working in the tech sector, proved particularly adept at using SMS, the Internet (including social media), and mobile*

<sup>108</sup> Note : pourcentage approximatif déduit des données qualitatives

*phone platforms to share and collect information, far more so than humanitarian actors [...] Disaster survivors were far more knowledgeable about technological systems of communications in Haiti and how they were popularly used than humanitarian agencies. » (Wall 2010) <sup>109</sup>*

Pour l'ensemble des participants à l'exception d'un seul qui n'avait pas accès à un téléphone car il a été perdu lors du séisme, l'usage des courriels sur mobile intelligent était favorisé pour l'ensemble de la gestion de la réponse dans la mesure où le réseau téléphonique le permettait.

#### 4.5 La complexité du terrain

Le contexte d'un désastre de l'ampleur de celui en Haïti est difficile à gérer sur le plan humain. Les édifices de deux des six organisations avaient encouru des dommages et l'un des participants a perdu son enfant lors du séisme. Cela ne semble toutefois pas avoir empêché les participants d'effectuer leur travail.

Deux des six participants ont mentionné à quel point l'ampleur du désastre avait créé un chaos initial qui rendait toutes initiatives laborieuses, sans compter la fatigue qui s'accumule à travailler 18 et 20 heures par jour. « *There are several reasons why monitoring and evaluating communication work during the earthquake emergency was weak. The extreme pressures of the operating environment, the difficulty in working (which meant most energy went on simply making projects happen), insufficient donor support, lack of technical support in designing indicators and the fact that several communication staff in Haiti were completely new both to aid and to emergency response were all factors cited by interviewees.* » (Wall 2010) <sup>110</sup>

<sup>109</sup> Wall, Imogen. 2012, *Am Kite Yo Pale* (let tem speak ): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe, p.8

<sup>110</sup> *ibid.*, p.78

#### 4.6 La technique en perspective

Quelques semaines suivant le séisme, la Fédération Internationale de la Croix Rouge a développé un système de communication par SMS, afin de pouvoir transmettre des informations relatives à la santé et à la sécurité des habitants de zones à risque en Haïti. Ces communications allaient de l'organisme de la réponse vers la communauté et semblent avoir généré les résultats escomptés. « *Nearly 70% of people interviewed changed something in their life as a result of Red Cross information. This percentage increases when looking specifically at the unique SMS system used by the Red Cross, where 95% found the information useful and 90% reported they changed something in their life or made some kind of preparation as a result of the information received. There is also a psychosocial benefit in sharing information with 12% saying receiving Red Cross information also made them feel better.* » (Chazaly 2011) Toutefois, cette technique n'a pas été mise en place dans la période ciblée par la présente recherche et donc n'a pas contribué à l'effort initial de la réponse.

Quelques mois après le séisme l'organisation internationale pour les migrations (OIM-IOM) a mis sur pied un système de communication par SMS et radio (NOULA) visant à recueillir les informations en provenance du terrain et à divulguer des informations pertinentes aux communautés en besoin. « *The Noula project (Kreyol for 'We are here') is a web-based system for mapping local needs and sources of assistance developed immediately after the earthquake by a Haitian technology company called Solutions. The company developed a web-based map charting needs and where help was available, which could also be accessed by the wider population online, with real-time requests for help also posted.* » (Wall, 2010)<sup>111</sup> Quoique cette technique ne puisse être prise en compte dans le contexte de la réponse initiale, elle démontre une tendance de la communauté humanitaire internationale à vouloir intégrer la technique dans les programmes de réponses futures.

Mais dans le noir le plus complet des premiers jours, un seul poste de radio FM fonctionnait par génératrice pour divulguer à la population les informations relatives au désastre et à la réponse prévue. Difficile donc d'imaginer l'usage de nouvelles techniques de

---

<sup>111</sup> *ibid.*, p.66

communication autre que le face à face ou les lettres dans ce contexte. « P6- Mais pour moi personnellement, je crois que le moyen de communication que j'ai utilisé avec la communauté, c'était surtout à travers les messages, à travers les lettres qu'on apportait au bureau. »

#### 4.7 Une réponse en face à face

*« Many exciting and ground breaking projects were launched in Haiti. However, several experienced aid workers commented that the use of technology should not come at the expense of face-to-face communication, which remains vital for building and maintaining relationships and partnerships. » (Wall 2010)<sup>112</sup>*

Une fois le réseau de téléphonie rétabli, les participants préféraient grandement le face à face à d'autres outils parce que plus efficace et plus facile de sentir la personne et ses réactions.

*« P1: What I am saying is that people can be very conservative when they are writing. They give their information minimally. They don't have much time. They are not available. And the information is somehow very limited. So the best information is mostly over the phone or discussion in person. »*

**Tableau 4.3** Usage de la téléphonie vocale et du face à face  
(pourcentage approximatif déduit des données qualitatives)

	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i> <i>République</i> <i>Dominicaine</i>	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i> ONG locale
Tél. mobile vocal	5% des comm.	5% des comm.	10% des comm.	3% des comm.	5% des comm.	Téléphone perdu lors du séisme
Face-à- face	45% des comm.	40% des comm.	25% des comm.	75% des comm.	30% des comm.	80% des comm.

<sup>112</sup> *ibid.*, p.10



Compte-tenu de la réalité sur le terrain, pour les acteurs au sein des clusters des Nations Unies, la gestion de la réponse humanitaire s'est donc effectuée principalement grâce à des rencontres en face-à-face soit de un à un ou dans les réunions des groupes sectoriels au sein desquels aucune information en provenance des nouvelles techniques ne semblait transpirer. *It was a great opportunity to meet other people and they could share information on face to face rather than you know this email was limited where (nom de l'organisation) may have email, other organization might not have frequent access to the emails, so the clusters were a great source of information sharing in co-ordination.*

Tous les participants ont eu la capacité de se rendre aux rencontres des clusters malgré l'état des routes et le temps qu'il fallait pour s'y rendre. Mais tous ne partagent pas la même opinion du partage d'information au sein des *clusters*.

Les réunions des clusters quant à elles n'ont peut-être pas eu un impact maximal quant à la mise en commun des ressources humanitaires globales. « *P4 Well, the cluster system is only as good as the people, you know as the information it gets to circulate to its partners, so (the organization) shares information about its projects, [...] in the days after the earthquake, a lot of organizations did not want to talk about what they were doing from fear that they would be criticized or I don't know [...] I would say 75 percent of the people that came to the clusters were there to listen, but not necessarily they were to share you know what it is that they were doing, where it is that they were doing and what their plan was and then coordinating.* »

Comme nous l'avons mentionné au chap. 2, l'efficacité d'une réponse humanitaire passe avant tout par la gestion de l'information. Cette information peut permettre de réduire la duplication des efforts et maximiser les ressources de manière plus stratégique. Pour parvenir à l'optimisation de ces échanges informationnels, peut-être faudra-t-il qu'il y ait un changement de paradigme dans la dynamique imposée du développement sur l'organisme de la réponse?

Pour le partage des informations, les acteurs au sein des clusters avaient aussi recours au site web « One Response » mais son usage était limité car seule une personne a avoué l'avoir

utilisé. *«P5: it's not the most user friendly site, but it had relevant information and also had contact information, so if there wasn't sufficient information, then you can follow up with, if there was a contact person listed. »*

Pour faire l'usage de ce site, les acteurs devaient avoir accès à un ordinateur, ce qui n'était pas nécessairement le cas les deux premières semaines. Encore une fois, la capacité technique est limitée par l'état des lieux.

#### 4.8 Le paradoxe de l'information

Malgré le fait que l'usage et l'appropriation des techniques aient été limités principalement au courriel sur mobile intelligent lors des deux premières semaines, il semble que l'organisme de la réponse a réalisé le potentiel de la technique dans les mois qui ont suivi en mettant sur pied des programmes de communication avec la communauté locale (IOM-IFRC).

Nous croyons que l'organisme a simplement été pris au dépourvu par l'évolution ou la révolution technique qui l'entourait mais que ce n'est qu'une question de temps avant qu'elle s'impose structurellement. Comme Castells le dit bien, la révolution technique qui prend place dans les pays du Nord comme du Sud aura des retombées à tous les niveaux de la société.

Mais plus d'information veut-il nécessairement dire plus d'efficacité ?

« The supply of information in our society is increasing rapidly, perhaps even exponentially. Pool et al. (1984) have assembled a large amount of data and research indicating an increase in information supply of some 8 to 10 percent each year since 1950, while demand lags behind with about only 3% . The increase in the amount of knowledge our society extracts from this information is much more moderate. Information supply overlaps and repeats itself many times, and in receiving information we have to deal with selective attention, selective perception and a surplus of information. The most astonishing and dramatic conclusion, however, is about the consequences of information. The impact of information in affecting behaviour (pragmatics) appears to be marginal: the activities of individuals and organizations are highly insensitive to information once a

particular stage has been reached. Compared with 30 years ago, public institutions and companies turn out to be using more information to reach the same kind of decisions (van Cuilenburg and Noomen, 1984:51) – [...] information technology produces fewer productivity gains than expected, especially in the service sectors.» (Dijk, 2006)<sup>113</sup>

Si plus d'information ne génère pas nécessairement plus d'efficacité, il faudra donc que les acteurs de réponses humanitaires mesurent l'énergie investie dans le développement de nouvelles techniques afin qu'elle soit proportionnelle à l'optimisation du rendement désiré. Il est clair toutefois que le statut quo au niveau de l'appropriation des nouvelles techniques ne corresponde pas au besoin expérimenté sur le terrain lors de la réponse au séisme en Haïti. Pour Castells (1996, p.56) ce qui distingue l'actuelle révolution technologique, ce n'est pas le rôle majeur du savoir et de l'information mais l'application de ceux-ci aux procédés de création des connaissances et de traitement/diffusion de l'information en une boucle de rétroaction cumulative entre l'innovation et ses utilisations pratiques.

Comme nous l'avons mentionné au début de ce mémoire, un désastre oblige l'innovation et sa mise en pratique. Si la technique peut soutenir ce procédé, les organisations de réponses auraient tout intérêt à emboîter le pas dans le courant des nouvelles techniques.

Encore faut-il que la communication puisse être reconnue comme un programme prioritaire qui mérite les investissements nécessaires.

L'intérêt d'introduire ces nouvelles techniques nécessite aussi une volonté de la part des organismes donateurs qui doivent y voir une valeur ajoutée. Deux organisations sur les six ont mentionné vouloir développer des techniques telles que Ushahidi afin de récolter des informations sur le terrain lors de réponses humanitaires futures. L'une d'entre elles est financée de manière indépendante ce qui lui donne davantage de marge de manœuvre car, en général. « *As part of the research process representatives of three major donor agencies (ECHO, DAI and ERRF) were interviewed in depth [...] and communication elements in technical projects, this still seems to depend very much on the level of understanding of the individual assessing the project of communication work. "I'll be honest, the purists don't like*

---

<sup>113</sup> *Op.cit.*, p.199

*to have communication in documents,” said a donor representative. “Communication, information is not the first thing that humanitarian think about especially at the outset of the emergency. » (Wall 2010)<sup>114</sup>*

Le séisme en Haïti a nettement confronté l’organisme de la réponse à la révolution technique qui redéfinit les manières de faire société. Pourra-t-elle résister à la transformation des modes opérationnels et même organisationnels qu’impose cette révolution?

---

<sup>114</sup> Wall, Imogen. 2012, *Ann Kite Yo Pale* (let tem speak ): Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe, p.48

## CHAPITRE V

### HORIZONS DE RECHERCHE EN COMMUNICATION ET GESTION DE CATASTROPHES À L'ÈRE DU WEB SOCIAL

#### 5.1 La technique au secours de la dynamique Nord/Sud

Au terme de cet ouvrage, il serait pertinent d'affirmer que l'arrivée du *crowdsourcing* par le biais des CMT a suscité beaucoup d'intérêt dans les médias traditionnels du monde entier. La population locale voulait se faire entendre et le monde entier désirait communiquer avec elle. Les acteurs de la réponse quant à eux, devant la complexité du terrain, sans électricité et réseau de télécommunication stable, et devant l'ampleur de la tâche et la limite des ressources humaines et techniques locales, ont fait de leur mieux pour composer avec la situation. Dans la plupart des cas, cela voulait dire prendre le temps de se rendre en personne pour discuter en face-à-face. Malgré l'enthousiasme autour de la technique, le face-à-face et le courriel sur mobile ont dominé les communications des acteurs au sein des clusters alors que le SMS n'a été employé que marginalement. Quant aux techniques du *crowdsourcing*, un seul des six acteurs a fait usage d'Ushahidi, et deux d'entre eux avaient un compte Twitter qu'ils utilisaient uniquement comme source d'information. Toutefois, les CMT ont éveillé dans l'organisme de la réponse, non seulement le besoin de communiquer avec la population locale mais aussi de comprendre et d'intégrer leur capacités. « P2: *We didn't realize that the response needed to be done with the people we are there to help.* » Cette réalisation est une clé qui annonce peut-être le plus important changement de paradigme dans la dynamique du développement international et par conséquent de futures réponses humanitaires dans les PED.

En ce sens, des études visant à mieux comprendre l'impact d'un débarquement de quelques 10 000 ONG de provenance internationale sur un pays dont la population totalise 9 millions d'habitants pourraient être bénéfiques. Elles mèneraient possiblement à mieux comprendre

« ce qui fait société » (Proulx, 2012) et porter un regard sur l'évolution ou la transformation des repères sociaux et culturels (langue) d'un peuple qui a besoin de se reconstruire aux suites d'un désastre. Notre recherche a d'ailleurs pu mettre en évidence cette dynamique grâce à la participation d'un représentant d'une ONG locale. « *P6 : Les rencontres qu'on faisait étaient... je dirai presque (toutes) en anglais [...] les ONG locales n'avaient pas vraiment l'opportunité de pouvoir participer à ces rencontres, mais c'était plutôt la communauté internationale, les ONG internationales.* »

Des études sur l'aspect interculturel de la dynamique d'une réponse internationale serviraient également à évaluer la contribution potentielle et future des populations à risque et mettre en position des plans de préparation aux désastres identifiant déjà les capacités et les ressources locales dans une dynamique inclusive au sein des groupes sectoriels. « *When it comes to communication and disaster response, technological communications expertise is to be found among affected communities and local actors. International players have much to learn from local actors, and systematic ways to identify and connect with local expertise and to build partnerships are needed.* » (Wall, 2010)<sup>115</sup>

## 5.2 Le *crowdsourcing* au profit de l'organisme de la réponse

Il serait également bénéfique pour l'organisme de la réponse d'identifier des techniques de *crowdsourcing* les plus favorables à la mise en commun des effectifs et des informations visant à réduire le dédoublement des efforts humanitaires. Nous avons choisi de cibler Ushahidi, Twitter car ce sont celles qui ont été les plus médiatisées. Mais plusieurs techniques de *crowdsourcing* ont été mises à profit de la réponse humanitaire en Haïti comme NOULA (IOM) et la Twitmobil (IFRC).

Plutôt que chaque organisation reproduise sa propre plateforme technique et risquer l'incompatibilité des données, il serait utile d'étudier les particularités des différentes techniques et d'offrir à l'organisme de la réponse un ensemble de plateformes communes et

---

<sup>115</sup> *ibid.*, p.7



accessibles par téléphone mobile intelligent lors de futures réponses. Des études quantitatives pourraient démontrer le nombre d'utilisateurs et le type d'information qui se dégagent des différentes techniques maintenant en évolution. Des études qualitatives quant à elles mettraient en lumière le cheminement et la qualité des données en provenance du terrain et contribueraient à l'amélioration du rendement de ces nouvelles techniques dans le contexte de réponses futures.

### 5.3 La communication : un outil pour sauver des vies

Avant de pouvoir contribuer à l'établissement de plateformes techniques visant la segmentation, l'analyse et la mise en commun des informations stratégiques d'une réponse humanitaire, il faut reconnaître l'importance de la communication en tant qu'outil primordial pour sauver des vies. Selon le rapport de l'OCHA : « *Communication, information is not the first thing that humanitarians think about especially at the outset of the emergency.* » (Wall, 2010)<sup>116</sup>

Des études portant sur le rôle de la communication au sein d'une réponse pourraient aider à clarifier son aspect stratégique et primordial pour sauver des vies aux yeux des donateurs qui se demandent pourquoi financer des programmes de communication quand on peut financer l'accès à l'eau, à la nourriture, à des abris d'urgence ou autres. « P2 - *It's a question of priorities within an organisation. I mean, if it is a priority you look for the money. Money is always a problem. I have never met an organization who has said you know, we are rich we don't want any money. It is about how you allocate the funds. So, today in 2012 we just cannot afford to have people to look into how new ICT's and social media can help me to accomplish my mission, whatever that mission is: saving children's lives, providing water, feeding the poor... whatever. And I think this is a clear mission for any organization as of today. We are pretty much responding to digital problems with analogic [sic] solutions and that's a problem.* »

---

<sup>116</sup> *ibid.*, p.48

Louise Comfort (1999) croit que les modèles évolutifs de gestion de l'information deviendront les indicateurs primaires de l'avènement d'un nouveau paradigme au niveau du système de la réponse humanitaire. Les retombées de ce changement permettraient de réduire le dédoublement, maximiser les ressources et même sauver plus de vies. Des études sur la gestion interne aux organisations en post-mortem peuvent aider à corriger les procédés de gestion de l'information et mener à l'adoption de techniques visant à maximiser l'efficacité de la réponse.

Un point saillant des résultats concerne également le besoin pour les organisations d'élaborer des techniques de suivi et d'évaluation des programmes de communication.

« There is almost complete lack of methodology around monitoring and evaluating projects using communication technology, in particular capturing the end user experience. Data around the value and impact of SMS, for example, is unclear and in some cases contradictory. This matters because this sector is still in an early stage of evolution, and effective capture and analysis of projects in countries like Haiti, where so much has been piloted, is important for the development of the sector and for advocacy. The fact that many organisations have experimented with this work in Haiti means there is great potential for this response to pilot and lead on development of M&E and capture models. » (Wall, 2010)<sup>117</sup>

La réponse au séisme en Haïti représente un point tournant tant au niveau de l'usage et l'appropriation des techniques de communications mobiles textuelles que des méthodes d'analyse et d'évaluation à mettre en place.

#### 5.4 Un paradigme en devenir

En conclusion, basé sur théories de Comfort (1999), Rodriguez, Quarantelli, Dynes, (2007) et Castells (2007) et de Van Dijk (2009), notre recherche nous pousse à croire que la révolution technique est fondamentale tant au niveau des sociétés du Nord que celles du Sud. Le peuple haïtien a démontré sa capacité de faire entendre sa voix par l'usage de Twitter et des SMS

---

<sup>117</sup> *ibid.*, p.10-11

publiés à grande échelle grâce à des outils techniques tels Ushahidi, tout comme par l'usage de médias traditionnels comme la distribution de lettres et la diffusion radiophonique.

La réponse au séisme en Haïti a mis en lumière un changement fondamental dans la dynamique de l'aide internationale, laissant croire à une évolution possible de la logique du développement traditionnel. L'organisme de la réponse a mis du temps à réagir à cette effervescence mais éventuellement certains acteurs ont pris les mesures nécessaires pour incorporer des plans de communication visant le dialogue avec la population. Nous espérons qu'il s'en suive une plus grande collaboration entre communautés locales et organismes de réponse dans l'avenir.

Le déploiement majeur au niveau international de la contribution technique par le *logiciel libre* a permis de mettre sur pied des outils de *crowdsourcing* (Ushahidi, Crisis Mappers entre autres) dans un temps record. Le pouvoir du *logiciel libre* au profit de l'aide humanitaire a connu un moment historique qui n'a pas été incorporé de manière significative dans l'organisme de la réponse mais qui a tendance à vouloir s'installer dans les réponses subséquentes à celles d'Haïti.

Ainsi, la question n'est plus : *Sommes-nous témoins d'une révolution technique ayant le pouvoir de provoquer un changement de paradigme au niveau de la gestion des désastres et de la dynamique Nord/Sud?* Il semble que la révolution technique redéfinit les procédés de manière à faire de l'esprit humain, une force de production et d'action. Autrement dit, c'est l'esprit humain maintenant sans limites ou catégories territoriales (victimes vs acteurs) qui alimente la production de contenu et d'information comme en témoigne par exemple les plateformes numériques du « logiciel libre » et qui, éventuellement redéfiniront la gestion des désastres.

Van Dijk (2009) prétend que la révolution technique à laquelle nous sommes témoins et participants fortifie la construction de réseaux et rendra éventuellement désuets les anciens modes d'organisations bureaucratiques centralisés que nous retrouvons présentement dans les organismes de réponse humanitaire. Un jour, la bureaucratie sera remplacée par « l'infocratie »

basée sur les TIC. À ce moment, l'organisme de la réponse connaîtra un changement paradigmatique, ayant pour cœur la communication.

Les questions qui s'imposent maintenant au système de la réponse humanitaire qu'elles soient au niveau local, national ou international sont : quelle méthodologie appliquera-t-on à l'évaluation et la mise en application des pratiques que rendent possibles les nouvelles techniques afin d'assurer l'optimisation des ressources et sauver encore plus de vies lors d'un éventuel désastre majeur?

## BIBLIOGRAPHIE

## Ouvrages cités

- A.Sarcevic, et al., 2012, *"Beacons of Hope" in Decentralized Coordination: Learning from On-the-Ground Medical Twitterers During the 2010 Haiti Earthquake*. Seattle: ACM
- Akrich, Madeleine, 1991, «L'analyse socio-technique.» Dans *La gestion de la recherche*, de D. Vinck, pp. 339-353. Bruxelles: De Boeck
- Akrich, Madeleine, 1994, «The de-scription of technological objects.» Dans *Shaping Technology / Building Society: Studies in Sociotechnical Change*, de Bijker and Law, 341 p. Cambridge: MIT Press
- ARC, 2010, *Communicating in Recovery*. Carlton: Australian Red Cross
- Banywesize, Dany, 2007 *Le complexe: Contribution à l'avènement de l'organisation chez Edgar Morin*. Paris: L'Harmattan,.
- Castells, Manuel, 1996, *La société en réseaux*. Paris: Fayard
- Centre d'actualité de l'ONU, 2010, *Les inondations en Australie montrent la nécessité de mieux se préparer aux catastrophes*. New York, New York,
- Chazaly, Catherine, 2011, *Beneficiary Communications Evaluation : Haiti Earthquake Evaluation*. Geneva: International Red Cross Federation
- Comfort, Louise K, 1999, *Shared Risk: Complex Systems in Seismic Response*. Oxford: Pergamon
- Coppola, Damon P, 2007, *Introduction to International Disaster Management*. Burlington: Elsevier,.
- Coppola, Damon. P, 2009, *Communicating Emergency Preparedness*. Roca Raton: Auerbach Publications Taylor & Francis Group,.
- Dijk, Jan Van. 2006, *The Network Society*. London: Sage Publications
- Haddow George D. Haddow Kim, 2009, *Disaster Communications in a changing media world*. Amsterdam, Boston, London, New York: Elsevier,
- Hidalgo, Sylvia, 2012, Marie-Pascale Théodate. *01*. NY: IASC,

- Jouet, Josiane. 2000, «Retour critique sur la sociologie des usages.» *Réseaux*,: pp.487-521.
- Keisler, Harry, 2001, *The Network Society and Organizational Change, Conversation with History*; Institute for International Studies, University of California, Berkeleyp.p.4-6
- Law, John - Weibe, E. 1992, .«Postscript: Technology, Stability, and Social Theory.» Dans *Shaping Technology / Building Society: Studies in Sociotechnical Change*, de John Law Weibe E. Bijker, 341. Cambridge: MIT Press,
- LeMoigne, Jean-Louis. 2008, «L'intelligence de l'Action appelle l'exercice de la Pensée Complexe. Pragmatique et Épistémique sont inséparables.»
- Leplat, Jacques. 2002, *De l'étude de cas à l'analyse de l'activité*. Vol 4.,*Pistes*, novembre 31.
- Ljungman, Cecilia. 2012, .*CDAC Haiti Learning Review*. Ohain: Channel Research,
- Millerand, F et al. 2010, *Web social : mutation de la communication*, Presses de l'Université du Québec, Montréal, p.25
- Morin, Edgar. 1990, *Introduction à la pensée complexe*. Paris: ESF,.
- Morin, Edgar 1990, *La complexité d'Edgar Morin*. Paris: éd. ESF
- Nelson, Anne, 2011, Ivan Sigal, Dean Zambrano. *Media, Information Systems and Communities: Lessons from Haiti*. CDAC, Intenews, Knight Foundation
- ONU. *ASSEMBLÉE GÉNÉRALE: Des délégations réclament des stratégies innovantes de gestion des risques de catastrophes*. NY: ONU, 2011.
- Proulx, Millette, Heaton, 2012, *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec: Presses de l'université du Québec,
- Ramboatiana, Roux-Dufort, 2005, «Les crises organisationnelles: fièvre ou choléra?» [www. www.communication-sensible.com](http://www.communication-sensible.com) (consulté le 31 octobre, 2012).
- Rodriguez, Quarantelli, Dynes, 2007, *Handbook of Disaster Research*. New York: Springer,.
- Roux-Dufort, Christophe, et Judith Clair, 2007, *International Handbook of Organisational Crisis Management*. Los Angeles: Sage Publications,
- Smilie, Ian. 2001-2003, *Protection ou Partenariat*. Ottawa: CRDI et ESKA,.



- Soulé, Bastien, 2007, «Observation participante ou participation observante? Usages et justification de la notion de participation observante en sciences sociales.» *Recherche qualitatives, Vol 27*, p. 138
- Tulane University's Disaster Resilience Leadership Academy, 2011, *Haiti Humanitarian Aid Evaluation Structured Analysis Summary Report*. Port-au-Prince: University of Haiti
- Wall, Imogen, 2012, *Ann Kite Yo Pale (let tem speak )Best Practice and Lessons learned from in communicating with Disaster Affected Communities: Haiti, 2010*, Haiti, US, EU: USAID, BBC Worldwide Service Trust, Internews Europe

### Ouvrages de référence

- Azoulay, Gérard, 2002, *Les théories du développement*. Rennes: Presses Universitaires de Rennes
- Denis, Hélène, *La réponse aux catastrophes : quand l'impossible survient*, Presses internationales Polytechnique, Montréal c2002
- Deshaies, Bruno, 1992, *Méthodologie de la recherche en sciences humaines*, Beauchemin, Chomedey
- Kauffman, S.A., *The Origins of Order : Self-Organization and Selection in Evolution*, Oxford University Press, NewYork, 1993
- Lafrance, Laulan, Rico de Sotelo, 2006, *Place et rôle de la communication dans le développement international*, Presses de l'Université du Québec, Québec
- Luhmann, Niklas, 1989, *Ecological Communication*. University of Chicago Press, Chicago
- Mace G., Pétry F. 2000, *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*, Les Presses de l'Université Laval, Québec
- Maisonnette, Saouter, Char, 1999, *Communications en temps de crise*, Presses de l'Université du Québec, Québec
- M. Gunn Angus; (Angus Macleod), c2008, *Encyclopedia of disasters: environmental catastrophes and human tragedies*, Westport, Conn., Greenwood Press
- Neyrat, Frédéric, 2008, *Biopolitique des catastrophes*, Paris : Éditions MF
- OECD, 2005, *Catastrophes de grande ampleur : les leçons du passé*, OCDE, Paris

Proulx, Serge et al., 2006, *Communautés virtuelles. Penser et agir en réseau*, Presse de l'Université Laval, Québec, 361 p.

Proulx, Serge, 2005, « *Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui. Enjeux, modèles, tendances* », extrait du livre Lise Vieira et Nathalie Pinède, *Enjeux et usages des TIC. Aspects sociaux et culturels. Tome 1*, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux

Roux-Dufort, Christophe, et Judith Clair. 2007, *International Handbook of Organisational Crisis Management*. Los Angeles: Sage Publications

Samuel Pierre, 2010, *Construction d'une Haïti nouvelle : vision et contribution du Gragn*, Presses Internationales Polytechnique, Montréal,

Woodcock, Alexander Davis, Monte, 1984, *Théorie des catastrophes*, L'Âge d'homme Lausanne

#### Sites internet consultés

AG 11195, *Assemblée générale: des délégations réclament des stratégies innovantes de gestion des risques de catastrophes et d'investissements dans les capacités nationales*, ONU <http://www.un.org/News/fr-press/docs/2011/AG11195.doc.htm> (consulté le 21 octobre, 2012)

Benchmark, Groupe, 2012, *L'internaute*. Paris, (consulté le 20 février, 2012).

Bulkley, Kate. *Mobile technology takes centre stage in disaster relief*. 18 06 2010. <http://www.guardian.co.uk/activate/mobile-technology-disaster-relief> (consulté le 3 mars, 2012).

Clevacti, Sarl. *Technologie*. 12 11 2012. <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=8126> (consulté le 12 novembre, 2012).

Centre d'actualité de l'ONU, « *Les inondations en Australie montrent la nécessité de mieux se préparer aux catastrophes* », New York, 13/12/2010, consulté en ligne le 21 février, 2012, <http://www.un.org/apps/newsFr/storyF.asp?NewsID=23951&Cr=catastrophes&Cr1=>

CIA, 2009, *The World Factbook*, <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ha.html>, (consulté le 10 février, 2012)

- CMS, 2012, Chicago Manual Style. *Technique*.  
<http://dictionary.reference.com/cite.html?qh=technique&ia=ahsmd> (consulté le 12 novembre, 2012).
- CNN. *Haiti images UN building destroyed*. 13 01 2010. <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-381544> (consulté le 15 octobre, 2012).
- CNRS. 2012. <http://www.cnrtl.fr/definition/organisme>, consulté le 15 octobre, 2012.
- CNRTL. *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales*. Nancy Cedex, (consulté le 19 février, 2012).
- Coulon, Jocelyn. *Haïti: la république des ONG*. 8 octobre 2010.  
<http://www.cyberpresse.ca/opinions/201010/07/01-4330460-haiti-la-republique-des-ong.php> (consulté le 3 décembre, 2012).
- Corbett, Sarah. *Can the Cellphone Help End Global Poverty?* 13 04 2008.  
<http://www.nytimes.com/2008/04/13/magazine/13anthropology-t.html?pagewanted=all> (consulté le 17 octobre, 2012).
- Commons, Creative. *Telecommunications in Haiti*. 31 10 2012.  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Telecommunications\\_in\\_Haiti](http://en.wikipedia.org/wiki/Telecommunications_in_Haiti) (consulté le 16 novembre, 2012).
- CRED, *Annual Statistical Review: Numbers and Trends 2010*,  
<http://www.cred.be/publications>, 2010, (consulté le 21 février, 2012)
- Economist, The. *Mobile services in poor countries- Not just talk - Clever services on cheap mobile phones make a powerful combination—especially in poor countries*. 27 01 2011. <http://www.economist.com/node/18008202> (consulté le 1 octobre, 2012).
- EM-DAT: The OFDA/CRED International Disaster Database - [www.emdat.be](http://www.emdat.be) – Université catholique de Louvain, Brussels, Belgium, [http://www.notre-planete.info/terre/risques\\_naturels/catastrophes\\_naturelles.php](http://www.notre-planete.info/terre/risques_naturels/catastrophes_naturelles.php) (consulté le 21 février, 2012 et [http://www.unisdr.org/files/17613\\_2011no3french.pdf](http://www.unisdr.org/files/17613_2011no3french.pdf)
- IPCC, *Managing the risks of extreme events and disasters to advance climate change adaptation*, Cambridge University Press, Cambridge UK, New York, NY, 2010,  
[http://ipcc-wg2.gov/SREX/images/uploads/SREX-SPM\\_FINAL.pdf](http://ipcc-wg2.gov/SREX/images/uploads/SREX-SPM_FINAL.pdf), (consulté le 21 octobre, 2012)
- Larousse, 2012, *Larousse.fr*. Paris, 15 02. <http://www.larousse.com/fr/> (consulté entre le 01 septembre et le 01 décembre, 2012)

- MOBI Thinking, *DOTMOBI*. 06 2012. <http://mobithinking.com/mobile-marketing-tools/latest-mobile-stats/a#subscribers> June 2012. Dotmobi – consulté le 17 septembre, 2012 (consulté le 17 septembre, 2012).
- Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, Division de la population, *Perspectives de l'urbanisation mondiale : révision 2009*.
- Nations Unies, *Mise en œuvre de la Stratégie internationale de prévention des catastrophes*, Rapport du Secrétaire général, NY, 22/09/2010, consulté le 22 février, 2012 <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N10/545/66/PDF/N1054566.pdf?OpenElement>
- Nelson, Ann. *How Mapping, SMS Platforms Saved Lives in Haiti Earthquake*. 11 01 2011. <http://www.pbs.org/mediashift/2011/01/how-mapping-sms-platforms-saved-lives-in-haiti-earthquake011.html>, (consulté le 10 octobre, 2012)
- PARS, International. *75% of Worldwide Cellphone Users Send Text Messages*. 21 12 2011. <http://mashable.com/2011/12/21/global-mobile-patens/> (consulté le 20 octobre, 2012)
- PEJ New Media Index. «Social Media Aid the Haiti Relief Effort.» *Journalism.org*. 02 2011. [http://www.journalism.org/index\\_report/social\\_media\\_aid\\_haiti\\_relief\\_effort](http://www.journalism.org/index_report/social_media_aid_haiti_relief_effort) (consulté le 5 octobre, 2011).
- Phillips, CNN World, 19/01/2010, [http://articles.cnn.com/2010-01-19/world/haiti.market.search.ends\\_1\\_rescue-teams-painful-day-caribbean-market?\\_s=PM:WORLD](http://articles.cnn.com/2010-01-19/world/haiti.market.search.ends_1_rescue-teams-painful-day-caribbean-market?_s=PM:WORLD), (consulté le 21 février, 2012)
- Programme des Nations Unies pour les établissements humains, *L'État des villes dans le monde 2010-2011 : réduire la fracture urbaine*, 2010.
- Proulx, Serge. «La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel : premières réflexions.» *Serge Proulx*. 8 10 2011. Document téléchargé depuis <http://www.sergeproulx.info> (consulté le 10 octobre, 2012).
- Proulx, Serge. «Penser la conception et l'usage des objets communicationnels.» 2012. (consulté le 6 novembre), 2012 Document téléchargé depuis le site <http://www.sergeproulx.info>
- Rena. *CNN ireport*. 24 01 2010. <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-398722> (consulté le 20 janvier, 2012).

Staff, Today. «Ann Curry's Haiti tweet ranked most powerful of 2010.» *NBCnews Today*. 14 12 2010. [http://today.msnbc.msn.com/id/40645273/ns/today-today\\_celebrates\\_2010/t/ann-currys-haiti-tweet-ranked-most-powerful/.%20Viewed%20on%2019/05/2011.7](http://today.msnbc.msn.com/id/40645273/ns/today-today_celebrates_2010/t/ann-currys-haiti-tweet-ranked-most-powerful/.%20Viewed%20on%2019/05/2011.7) (consulté le 2 octobre, 2012).

Sternberg, Steve. «*Social media map plots a Japan beyond geography*» *USA Today*. 4 11 2011. [http://usatoday30.usatoday.com/tech/news/2011-04-11-japan-social-media-map-esri\\_N.htm](http://usatoday30.usatoday.com/tech/news/2011-04-11-japan-social-media-map-esri_N.htm) (consulté le 2 octobre, 2012).

UNOCHA. *About us*. 31 07 2012. <http://oneresponse.info/AboutUs/Pages/About%20Us.aspx> (consulté le 10 novembre, 2012).

Wikipédia. *Twitter*. 20 02 2012. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Twitter> (consulté le 20 février, 2012).

## APPENDICE A

### HAÏTI ET SON CONTEXTE

**Tableau 1.1 :** État des lieux 12 janvier, 2010, 18 :00, Port-au-Prince, Haïti<sup>118</sup>

#### GOUVERNANCE

- Effondrement des édifices gouvernementaux dont le Palais National, le ministère des finances, le ministère des travaux publics, le palais de justice, le palais législatif et mort de nombreux ministres et personnel clé de gouvernance. Perte de documents légaux et gouvernementaux essentiels à l'administration publique.
- ONU : effondrement du bâtiment de la coordination de la Minustah et de la Banque Mondiale en Haïti situé à Port-au-Prince occasionnant la mort de plus d'une centaine de victimes.
- ONG : effondrement de nombreux édifices logeant les ONG dont ceux de Médecins sans frontières
- Aéroport de Port-au-Prince : Tour de contrôle sévèrement endommagée. Les É.U. déploient les forces armées pour prendre contrôle de l'aéroport avec l'accord du Président Préval.

#### INFRASTRUCTURES

- Destruction de 250 000 maisons et 30 000 édifices commerciaux banques, marchés d'alimentation, hôtels, musées, hôpitaux.
- Panne généralisée du réseau électrique
- Systèmes de communication atteints, perte de service cellulaire.
- Une seule radio de Port-au-Prince redevient fonctionnelle quelques heures après le séisme grâce à l'usage d'une génératrice.
- Le système routier de Port-au-Prince quasi impraticable à cause de la densité des débris

<sup>118</sup> Source: Wikipédia consulté en ligne le 12/03/2012

[http://en.wikipedia.org/wiki/Damage\\_to\\_infrastructure\\_in\\_the\\_2010\\_Haiti\\_earthquake](http://en.wikipedia.org/wiki/Damage_to_infrastructure_in_the_2010_Haiti_earthquake)

Source : Observation sur les lieux de l'étudiante (alors agissant en tant que représentante d'une ONG)



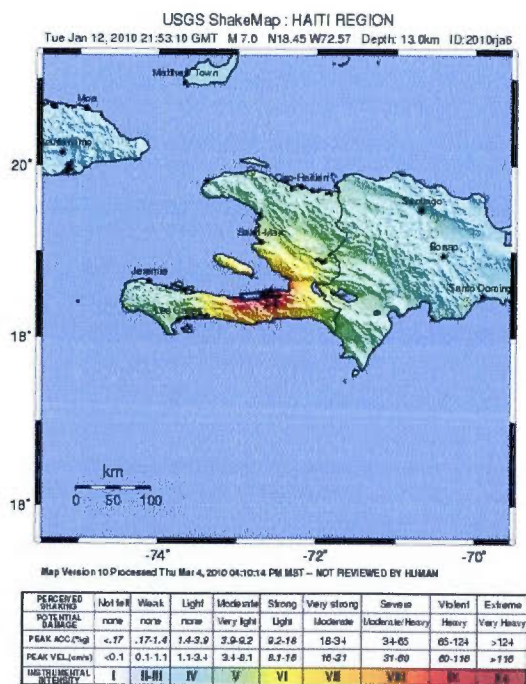
- Destruction totale ou extrême de 15 000 écoles primaires, et 1,500 écoles secondaires, 3 universités.
- Destruction du Port principal d'Haïti, ralentissement majeur aux douanes.

### **SANTÉ**

- 230 000 morts, 1.2 millions de sans-abri
- Mort de nombreux médecins et infirmières
- Des morts gisent partout dans les rues, risque de maladies
- 65% de la population est âgée de moins de 14 ans, ce qui sous-tend que 65% des 1.2 millions de sans-abri sont des enfants dont beaucoup sont devenus orphelins.

### **SÉCURITÉ**

- Le centre de détention haute sécurité détruit - 4 000 prisonniers dangereux s'échappent.
- Population réfugiée dans les parcs et les rues. Risque de viols, vols, enlèvement des jeunes enfants.
- Risques de fortes secousses après-choc et risque de tsunami.
- La soif et la faim commencent à créer des tensions lors de distributions provoquant l'arrêt de distribution à certains endroits pour 1 ou 2 jours.



**Figure 1.1, 1.2** Cartes sismiques d'Haïti

Source: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Haiti-2010-quake.png>

Source: <http://earthquake.usgs.gov/earthquakes/shakemap/global/shake/2010ja6/>

**Tableau 1.2 : Données géographiques, démographiques et économiques d'Haïti**

---

**Données géographiques**

**Nom officiel :** République d'Haïti  
**Superficie :** 27 750 km<sup>2</sup>  
**Capitale :** Port-au-Prince  
**Langues officielles :** Créole, Français  
**Monnaie :** Gourde haïtienne (USD \$1=38.9 gourdes)

---

**Données démographiques**

**Croissance démographique :** 1,838 %  
**Espérance de vie :** 60,78 ans  
**Taux d'alphabétisation :** 52,9 %  
**Religions :** catholique (80%), protestants (16 %), autre (4%)  
**Population :** 9,719,932 (2011 est.)<sup>†</sup>  
**Âge de la population :** (2010 est.)  
 0–14 ans: 38.1% (mâle 1,735,917; femelle 1,704,383)  
 15–64 ans: 58.5% (mâle 2,621,059; femelle 2,665,447)  
 65 ans et plus: 3.4% (mâle 120,040; femelle 188,690)  
**Indice de développement humain :** 0,532 (moyen) (149e)

---

**Données économiques**

**PIB :** \$11.59 milliards (2008)  
**Revenu national brut (RNB) par habitant :** \$1900 (2007 est.)  
**Taux de croissance :** - 8.6% (2010 est.)  
**Taux de chômage:** 40.6% (2012)  
**Taux d'inflation :** 8.9% (2007 est.)  
**Principaux partenaires d'importation:** États-Unis 41.2% , Antilles hollandaises, 14.9%, Chine 4.7%  
 Brésil 4.4% (2007)  
**Principaux partenaires d'exportation :** États-Unis 72.9%, République Dominicaine 8.8%, Canada 3.3% (2007)  
**Part des principaux secteurs d'activités dans le PIB :** Agriculture (28%); industrie (20%); services (52%) (2006 est.)

---

Sources : CIA World Factbooks, Agency for International Development  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Economy\\_of\\_Haiti](http://en.wikipedia.org/wiki/Economy_of_Haiti) consulté le 21/02/2012

## APPENDICE B

### COLLECTE DE DONNÉES

#### Questionnaire : Le rôle des CMT dans la réponse humanitaire en Haïti. 2010

1. Décrivez votre rôle au sein de l'organisation pour laquelle vous travailliez en Haïti les deux premières semaines suivant le séisme.
2. Aviez-vous accès à un téléphone? Si oui, quel type?
3. Quel moyen favorisiez-vous pour communiquer avec les gens de votre organisation? Y avait-il d'autres moyens?
4. Comment faisiez-vous pour communiquer avec les collègues des autres organisations actives sur le terrain dans votre domaine d'expertise? Comment vos pairs réussissaient-ils à communiquer avec vous?
5. Décrivez la fréquence de votre participation et la nature des rencontres dans les clusters de l'ONU lors des deux premières semaines après le séisme.
6. Aviez-vous des communications de suivi d'une rencontre et si oui, combien par jour approx et quels outils preniez-vous pour communiquer? Faisiez-vous usage de la téléphonie cellulaire? Par usage vocal ou textuelle? Pourquoi?
7. Comment les données détaillant l'état, l'endroit des victimes, les besoins etc. vous étaient-elles transmises? Quel moyen utilisiez-vous pour communiquer de nouvelles données à vos pairs dans les cas urgents?
8. Croyez-vous que les clusters représentent la meilleure manière de coordonner la réponse humanitaire? Pourquoi?
9. Quelles étaient selon-vous les sources d'informations les plus cruciales pour diriger vos efforts de réponse humanitaire dans votre secteur?
10. À quelle fréquence obteniez-vous de l'information de ces sources? Était-ce suffisant?

11. Combien d'organisations étaient présentes dans votre cluster? Est-ce que l'information partagée au sein des clusters menait à des échanges texte sur le terrain avec vos pairs au sein des clusters?
12. Combien de messages texte receviez-vous au cours d'une journée? Ces messages avaient-ils un impact direct sur la nature de vos actions sur le terrain? Combien de messages texte écriviez-vous? Pourriez-vous donner un exemple du type de message?
13. Aviez-vous connaissance des données textes diffusées sur *Twitter* par les haïtiens? Si oui, comment en avez-vous pris connaissance et comment cela a-t-il contribué ou affecté la nature de vos actions sur le terrain?
14. Transmettiez-vous de l'information par *Twitter* ou receviez-vous de l'information par *Twitter* que vous jugez utile pour prendre des décisions concernant votre travail au sein de la réponse humanitaire?
15. L'information générée par *Twitter* a-t-elle été partagée au sein des clusters?
16. Connaissez-vous l'organisation Ushahidi? Cette technique vous a-t-elle été utile lors des deux premières semaines de la réponse? Si non, y aurait-il d'autres techniques de collecte de données transmises par SMS qui vous aurait été utile?
17. Quelles étaient les autres sources d'information qui vous étaient cruciales pour votre travail au sein de la réponse humanitaire lors des deux premières semaines de la réponse?
18. Étiez-vous en contact avec des acteurs nationaux haïtiens par voie de SMS? (field contacts) Quel était le moyen privilégié de communications avec les acteurs nationaux?
19. Avez-vous développé des codes pour communiquer plus efficacement par SMS avec vos pairs?
20. Y avait-il une barrière de langue entre organisations au sein des clusters? Par quel moyen les étrangers ont-ils pu communiquer avec la population créole?
21. Aviez-vous accès à un ordinateur? Quel usage en faisiez-vous? Donnez des exemples.
22. Par quel moyen technique préférez-vous que soit transmise une information capitale? Pourquoi?
23. Voulez-vous ajouter quelque chose?





**EXEMPLE DE FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (participant majeur)**

**«Le rôle des communications mobiles textuelles au sein des clusters des Nations Unies**

**lors de la réponse humanitaire initiale du séisme du 12 janvier, 2010 en Haïti»**

**IDENTIFICATION**

**Chercheur responsable du projet : Isabelle Depelteau**

**Programme d'enseignement : Maîtrise en communication**

**Adresse courriel :id@idcommunications.org**

**Téléphone :514-242-2699**

**BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION**

**Vous êtes invité(e) à prendre part à ce projet visant à évaluer l'impact des communications mobiles textuelles, en l'occurrence SMS et Twitter sur la réponse humanitaire effectuée lors des deux semaines suivant le séisme du 12 janvier, 2010 en Haïti par les acteurs de la réponse au sein des clusters des Nations Unies. La recherche s'appuie sur une revue de la littérature et sur un cadre théorique de l'aide humanitaire dans les pays en développement et de la communication dans le contexte d'un désastre, ainsi que sur les théories de la communication liées à l'usage et l'appropriation des nouveaux médias sociaux dans un contexte de gestion de catastrophe.**

**Ce projet est réalisé dans le cadre d'un mémoire de maîtrise sous la direction de Carmen Rico de Sotelo, professeur du département de de la Faculté des Communications Publiques et Sociales. Il peut être joint au (514) 987-3000 poste 4543 ou par courriel à l'adresse : rico.carmen@uqam.ca.**

**NATURE DE VOTRE PARTICIPATION**

**Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience passée en tant que participant, vos attentes face aux chercheurs à l'égard des participants de recherche ainsi que le sens que vous donnez à votre engagement envers la recherche. Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec le responsable du projet. La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.**



#### AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension de la vision qu'ont les participants de la recherche universitaire et des responsabilités qu'elle engendre. En principe, il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables liées à une expérience de recherche que vous avez peut-être mal vécue. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. (PHRASE ENLEVÉE) Il est de la responsabilité du chercheur de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si le participant en fait simplement la demande, et cela, sans avoir à se justifier.

#### ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seuls, le responsable du projet et son directeur de recherche, Isabelle Depelteau & Carmen Rico de Sotelo, auront accès à votre enregistrement et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcription codés) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par le responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications.

#### PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoire, essai ou thèse, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

#### COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis au terme du projet.

#### DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

**Vous pouvez contacter le responsable du projet au numéro (514) 514-242-2699 pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.**

**Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter le « Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CÉRPÉ) »; par l'intermédiaire de sa présidente, Emmanuelle Bernheim, (514) 987-3000, poste 2433, ou par courriel à : [bernheim.emmanuelle@uqam.ca](mailto:bernheim.emmanuelle@uqam.ca).**

#### REMERCIEMENTS

**Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.**

#### SIGNATURES :

**Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer le responsable du projet.**

**Signature du participant :**

**Date :**

**Nom (lettres moulées) et coordonnées :**

**Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques du projet et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.**

**Signature du responsable du projet :**

**Date :**

**Nom (lettres moulées) et coordonnées : Isabelle Depelteau**

**[Id@idcommunications.org](mailto:Id@idcommunications.org)**

**Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis au participant.**

## Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ)

No du certificat : **0005**

### CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

*Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains pour la Faculté de science politique et de droit, la Faculté des arts et la Faculté de communication a examiné le protocole de recherche suivant et jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM.*

#### PROTOCOLE DE RECHERCHE

**Nom de l'étudiant(e) :** Isabelle Depelteau

**Programme d'études :** Maîtrise en communication

**Directrice/Directeur de recherche :** Carmen Rico De Sotelo

**Co-direction (s'il y a lieu) :**

**Titre du protocole de recherche :** Le rôle des CMT au sein des clusters des Nations Unies lors de la réponse humanitaire initiale du séisme du 12 janvier, 2010 en Haïti

#### MODALITÉS D'APPLICATION

Les modifications importantes pouvant être apportées au protocole de recherche en cours de réalisation doivent être transmises au comité<sup>1</sup>.

Tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité ou l'éthicité de la recherche doit être communiqué au comité.

Toute suspension ou cessation du protocole (temporaire ou définitive) doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat d'éthique est valide jusqu'au **22 octobre 2013**. Selon les normes de l'Université en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique. Le rapport d'avancement de projet (renouvellement annuel ou fin de projet) est requis pour le **22 septembre 2013**.



Emmanuelle Bernheim  
Professeure au département de sciences juridiques  
Présidente, CERPÉ2

**22 octobre 2012**

Date d'émission initiale du certificat

<sup>1</sup> Modifications apportées aux objectifs du projet et à ses étapes de réalisation, au choix des groupes de participants et à la façon de les recruter et aux formulaires de consentement. Les modifications incluent les risques de préjudices non-prévus pour les participants, les précautions mises en place pour les minimiser, les changements au niveau de la protection accordée aux participants en termes d'anonymat et de confidentialité ainsi que les changements au niveau de l'équipe (ajout ou retrait de membres).



## APPENDICE C

## TABLEAU DE SYNTHÈSE

Usage des CMT lors de la réponse humanitaire en Haïti 2010

TABLEAU

Ind.	P 1	P 2	P 3 basé en République	P 4	P 5	P 6 ONG locale
1A- TYPE D'ACCÈS AUX OUTILS TECHNIQUES						
i- Accès au tél. mobile	Était équipé d'un tél. intelligent.	Était équipé d'un tél. intelligent.	Était équipé d'un tél. intelligent.	Était équipé d'un tél. intelligent.	Était équipé d'un tél. intelligent.	La personne a perdu son téléphone durant le séisme et a récupéré un appareil durant la deuxième semaine.
ii- Accès à l'ordinateur	Avait accès mais passait trop de temps sur la route	Avait accès et consacrait assez de temps lors de la deuxième semaine lors du rétablissement du réseau	Avait accès complet et en faisait usage principal pour toutes communications <i>The UN gave ou: 50() Blackberries</i>	Avait accès mais passait trop de temps sur la route ; <i>We all worked with Blackberries</i>	Avait accès et s'en servait pour coordonner et planifier par Skype et par écrit.	Avait très peu d'accès. A peu accéder à un ordinateur vers la fin de la deuxième semaine.
iii- Accès au réseau SMS	Avait accès très limité compte tenu de l'état des lieux mais s'en servait quand c'était possible	Avait accès très limité compte tenu de l'état des lieux mais s'en servait quand c'était possible	Très peu puisque tous les réseaux fonctionnaient très bien	Avait accès très limité compte tenu de l'état des lieux mais s'en servait quand c'était possible	Accès limité compte tenu du réseau mais en faisait usage assez fréquemment	N'avait pas approprié la technique avant le séisme

1B - TYPE D'APPAREIL MOBILE						
i - Cellulaire local	Pas mentionné	Oui et en faisait usage quand les autres réseaux ne fonctionnaient pas	Non	Pas mentionné	Pas mentionné	Oui, la deuxième semaine
ii- Mobile intelligent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
iii -Tél. satellite	Oui mais n'a pas fait mention d'un usage régulier	Oui mais devait aller sur le toit de l'édifice pour s'en servir	A mentionné qu'il avait accès mais ne s'en servait pas	Oui mais n'a pas fait mention d'un usage régulier	Oui mais n'a pas fait mention d'un usage régulier	Oui mais n'a pas fait mention d'un usage régulier
1C - TYPE D'USAGE						
i -Vocal	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Usage normal	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Deuxième semaine quand le réseau le permettait mais c'était peu
ii-SMS	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	A mentionné qu'il ne communiquait que rarement par SMS	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	Quand le réseau le permettait mais c'était peu	non
iii-Twitter	Avait un compte Twitter pour suivre les nouvelles internationales	Avait un compte Twitter pour suivre les nouvelles	N'a pas de compte Twitter	N'a pas de compte Twitter et surtout pas le temps pour ces choses	N'avait pas ce compte Twitter à son arrivée mais en a eu un par la suite.	N'a pas de compte Twitter
iv- Courriel	Se servait principalement pour la coordination et le suivi des dossiers	Se servait principalement pour la coordination et le suivi des dossiers	Moyen de communication principal et favori	Se servait principalement pour la coordination et le suivi des dossiers	Se servait principalement pour la coordination et le suivi des dossiers	Usage très limité mais par ordi.

## 1D - TYPES D'INFORMATIONS PAR SMS

i-Détails techniques	Principalement	Principalement	Principalement	Principalement	Principalement	N/A
ii-Détails confidentiels	Préfère en personne	Préfère en personne	Préfère en personne	Préfère en personne	Préfère en personne	N/A
iii-Info. stratégique	Ne permet pas la rétroaction et trop difficile de communiquer des infos complexes	Trop contraignant	Pas fiable -- on ne peut pas garder un suivi des communications	Pas de temps pour écrire	Préfère en personne	N/A

## 1E - TYPE D'INFORMATIONS PAR COURRIEL SUR MOBILE

i-Détails techniques	Oui beaucoup	Oui beaucoup	Oui beaucoup	Oui beaucoup	Oui beaucoup	N/A
ii- Détails confidentiels	F2F best in most cases	Non sauf si absolument nécessaire	non	non	F2F best in most cases	N/A
iii-Info. stratégique	Oui si le réseau le permettait. Mais lors des deux premières semaines, principalement en personne en groupes internes ou lors des réunions sectorielles	Oui mais aussi en personne	Principalement par courriel puis par téléphone	Principalement quand le réseau le permettait	Quand le réseau le permettait mais sinon par Skype et par réunions au sein des clusters	N/A

## 1F - TYPE D'INFORMATIONS PAR VOIX

i- Détails techniques	Quand le réseaux de permettait	Quand le réseaux de permettait	Beaucoup	Quand le réseaux de permettait	Quand le réseaux de permettait	À partir de la deuxième semaine seulement.
ii-Détails conf..	Face-à-face	Face-à-face	Face-à-face	Face-à-face	Face-à-face	Face-à-face



iii-Info. stratégique	Face-à-face lors des réunions internes ou avec les clusters	Oui si le réseau le permettait par téléphone sinon en face-à-face	Oui mais seulement pour appuyer une communication courriel	Face-à-face lors des réunions internes ou avec les clusters	A mentionné beaucoup l'usage de Skype mais surtout vers la fin de la deuxième semaine.	Face-à-face lors des réunions internes ou avec les clusters
<b>1G- HABILITÉS TECHNIQUES</b>						
i. SMS	Excellentes	Excellent es	Très bonne mais ne préfère pas s'en servir trop	Excellentes	Excellentes	Faibles
ii. Courriel sur mobile	Excellentes	Excellent es	Excellentes	Excellentes	Excellentes	N/A
iii. Twitter	Très bien mais ne diffuse pas	Très bien	Aucune	Aucune	S'est abonné sur Twitter en arrivant sur le terrain	Aucune
iv. Ushahidi	N'est pas familier avec la technique	Est très familier et tente même de la promouvoir	N'est pas familier avec la technique	N'est pas familier avec la technique	Connais la technique et aimerait l'intégrer dans de futures stratégies de réponses	N'est pas familier avec la technique
v. One Response	Très familier mais n'en a pas fait trop usage	Connait mais n'utilise pas	En fait usage mais trouve l'environnement inadéquat pour les besoins- Mentionne que les groupes sectoriels ont préférés se construire chacun un site web propre à leurs besoins	Ne connait pas	Connais et utilise un peu mais trouve l'environnement pas facile pour l'utilisateur. Trop d'infos et pas assez précis pour les groupes sectoriels.	Ne connait pas
<b>2A -IMPACT DE L'ÉTAT DES LIEUX</b>						
i. Accessibilité	Assez bon	Difficile	Na	Difficile	Difficile	Très difficile
ii. Équipements-édifices	Certains édifices détruits d'une organisation affiliée	Équipements à distance et cela cause problèmes parfois	Na	Aucun impact	Édifices un peu endommagés doit travailler dans la cour de l'édifice	Édifices un peu endommagés doit travailler dans la cour de l'édifice

iii. Victimes à l'interne	Certaines personnes victimes d'une organisation affiliée	Aucune	Certaines personnes victimes d'une organisation affiliée	Aucune	Aucune	Certaines personnes victimes dans la famille des employés
iv. Capacité locale en fonction du terrain	Difficile au niveau de PaP mais avait recours à des hélicoptères	Un peu difficile	N/A	Les journées étaient longues, la fatigue ajoutait à la complexité.	Un peu difficile	A mentionné que leur capacité locale a été affectée surtout au niveau de la sécurité dans les distributions.

## 2B -IMPACT DU SÉISME SUR LES ACTEURS

i. Capacité d'effectuer travail	Excellente. Axée sur le terrain.	Excellent e. Axée sur les communications.	N/A	Facteur de fatigue. Était sur les lieux au moment du séisme	Très bonne. Axée sur la gestion internationale des ressources.	Facteur de fatigue. Était sur les lieux au moment du séisme. Axé sur la gestion des ressources sur le terrain.
ii. Capacité de trier l'info,	Bonne capacité malgré la fatigue	Excellent e	N/A	Bonne capacité malgré la fatigue	Excellente	Bonne capacité malgré la fatigue
iii. Capacité d'effectuer des stratégies	Oui, malgré la complexité	Oui compte tenu du terrain.	N/A	Oui compte tenu du terrain.	Oui, sans problèmes	Oui, sans problèmes

## 2C - CAPACITÉ DE RÉACTION EN FONCTION DE LA COOPÉRATION INTERNATIONALE

i. Incorporation des infos en provenance des CMT	Si on parle uniquement des informations en provenance de courriels sur mobile oui. Sur SMS, il	Très conscient des informations en provenance de Twitter et de Ushahidi. Tente en vain de communiquer leur apport	Pas du tout concerné	Si on parle uniquement des informations en provenance de courriels sur mobile oui. Sur SMS, il	Comprend l'usage de Twitter pour faire entendre la voix des réfugiés et victimes et devient sensibilisés au besoin de mieux	N/A
--	--	---	----------------------	--	---	-----

	s'agit davantage de gestion de détails	potentiel au sein des clusters mais sans succès		s'agit davantage de gestion de détails	communiquer entre ONG internationales et communautés locales. Comprend aussi le potentiel de Ushahidi et cherche à intégrer une technique similaire dans l'organisation pour des réponses futures	
ii. Partage des infos entre organisme	Très peu	Très peu	Très peu	Très peu	Très peu	Très peu
iii. Perception de l'efficacité des clusters	Bon mais limité par le nombre de participants.	Moyen, compte tenu du nombre de personnes au sein des réunions du groupe sectoriel	Moyen, compte tenu du nombre de personnes au sein des réunions du groupe sectoriel. Manque de représentation des gouvernements locaux et nationaux.	Les clusters sont aussi bons que ceux qui en font partie et de leur volonté à participer à l'échange d'informations	Une seule personne faisait la tournée de tous les groupes sectoriels. Outil adéquat mais qui a besoin d'évoluer un peu.	Difficile pour les ONG locales qui ne parlent pas l'anglais.

## 3A - TYPES D'INFORMATIONS EN PROVENANCE DES CMT

i. Gestion des opérations	Principalement - En fonction du réseau	Principalement - En fonction du réseau	Seulement par courriel sur mobile	Principalement - En fonction du réseau	Principalement - En fonction du réseau	Obtenait beaucoup d'info du terrain par voie de lettre
ii. Gestion des communications avec les victimes	Principalement en face-à-face par des rapports effectués sur le terrain	Impliqué dans Ushahidi dans très à l'affût des besoins de la population affectée	N/A	Principalement en face-à-face par des rapports effectués sur le terrain	Principalement en face-à-face par des rapports effectués sur le terrain. Était consciente des commentaires diffusés sur	Obtenait beaucoup d'info du terrain par voie de lettres écrites à la main par la



					Twitter.	communauté locale.
iii. Coordination interne	Autant que possible par courriel sur mobile	(question non traitée)	Par courriel sur mobile	Autant que possible par courriel sur mobile ou à l'ordinateur le soir. Quelques SMS techniques mais très brefs.	Par courriel, Skype et un peu de SMS	N/A
3B -TYPES D' ACTIONS DÉCOULANT DES CMT						
i. Stratégies de réponse	Il y a eu certains changements de stratégies communiquées par courriels sur mobile ou qu'un SMS nécessite une action mais il s'agissait d'actions ponctuelles	Établissement d'un centre de gestion visant l'intégration des nouvelles techniques au sein des groupes sectoriels.	N/A	Certains changements par exemple si un SMS parle d'un délai de livraison d'une cargaison ou pour signaler l'état d'une route par SMS. Mais il y avait très peu de temps pour le partage d'information par téléphonie mobile compte tenu de l'état des lieux et du temps qu'il faut pour écrire versus parler.	Oui. Les changements stratégiques sont survenus lorsque l'organisation a pris connaissance des Tweet en provenance des communautés et ils ont décidé de mettre sur pied des programmes de communication avec les victimes	Indirectement, car l'organisation est affiliée à une organisation internationale qui lui a permis de profiter des communications par voie des CMT dès la deuxième semaine.
ii. Réduction des dédoublements des stratégies de réponse	Aucun effet des CMT sur la réduction des dédoublements des stratégies de réponse.	Aucun effet des CMT sur la réduction des dédoublements des stratégies de réponse.	Na	Il était impossible de ne pas dédoubler les ressources car certaines ONG ne participaient pas aux clusters et agissaient à leur gré, sans tenir compte du travail des autres ONG.	Aucun effet des CMT sur la réduction des dédoublements des stratégies de réponse.	Certaines ONG veulent faire à leur tête donc il y a dédoublements.